



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Calidad de capacidad operativa registral y su efecto en la satisfacción  
del usuario, zona registral N° V-sede Trujillo, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

**Martell Ortiz, Juliana Yesenia** (ORCID: 0000-0002-9206-5033)

**ASESOR:**

**Dr. Valiente Saldaña, Yoni Mateo** (ORCID: 0000-0002-9083-3553)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de Políticas Públicas**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2020**

## DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la vida, la voluntad y la oportunidad de estudiar.

A mis padres Beder y Nelly por estar siempre a mi lado cuando más los necesito, en los buenos y malos momentos de mi corta vida, por mostrarme el camino a seguir dando todo de mi persona en los estudios, por nunca descuidarme y apoyarme desinteresadamente, por mostrarme fidelidad y que en ella siempre puedo confiar.

A mí esposo Manuel quien en todo momento me apoyo para la realización de presente trabajo.

A mis hijos que son los motivos por los cuales deseo superarme.

*Juliana Yesenia Martell Ortiz*

## AGRADECIMIENTOS

Durante estos años son muchas las personas e instituciones que han participado en este trabajo y a quienes quiero expresar mi gratitud por el apoyo y la confianza que me han prestado de forma desinteresada.

En primer lugar, quiero agradecer a mis padres por el apoyo recibido durante los largos y fructíferos períodos en mi labor investigadora y que siguen alentándome a seguir adelante.

Debo un especial reconocimiento a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) sede Trujillo, por permitir realizar mi trabajo en sus instalaciones.

Asimismo, a mis tutores de la Universidad César Vallejo, familia, compañeros y amigos con los cuales he compartido momentos agradables y que han sabido valorar el presente trabajo.

*Juliana Yesenia Martell Ortiz*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	vi
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	8
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables .....	16
3.2.1. Variables de estudio.....	16
3.2.2. Operacionalización de las variables .....	16
3.3. Población muestra y muestreo.....	17
3.3.1. Población.....	17
3.3.2. Muestra.....	18
3.3.3. Muestreo.....	18
3.3.4. Unidad de análisis.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	19
3.4.1 Técnicas de recolección de datos .....	19
3.4.2 Instrumentos de recolección de datos .....	19
3.4.3 Validación y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimiento .....	22
3.6. Método de análisis de datos .....	22
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN .....	40
VI. CONCLUSIONES .....	46
VII. RECOMENDACIONES.....	48

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	49
ANEXOS.....	53

## ÍNDICE DE TABLAS

### **Tabla 1.**

Prueba de normalidad de la calidad de capacidad operativa registral y la satisfacción del usuario.....25

### **Tabla 2**

Tabla de contingencia entre la calidad de capacidad operativa registral y la satisfacción del usuario.....26

### **Tabla 3.**

Regresión lineal del efecto que causa la calidad de capacidad operativa registral en la satisfacción del usuario.....26

### **Tabla 4.**

Nivel de calidad de capacidad operativa registral .....27

### **Tabla 5.**

Nivel de calidad de capacidad operativo registral con respecto a sus dimensiones .....28

### **Tabla 6.**

Nivel de satisfacción del usuario .....28

### **Tabla 7**

Nivel de satisfacción del usuario con respecto a sus dimensiones.....29

### **Tabla 8**

Tabla de contingencia entre la productividad y la satisfacción del usuario .....30

### **Tabla 9.**

Regresión lineal del efecto que causa la productividad en la satisfacción del usuario.....31

### **Tabla 10.**

Tabla de la especialización entre la especialización y la satisfacción del usuario .....32

### **Tabla 11.**

Regresión lineal del efecto que causa la especialización en la satisfacción del usuario...33

### **Tabla 12.**

Tabla del monitoreo permanente entre la especialización y la satisfacción del usuario....34

**Tabla 13.**

Regresión lineal del efecto que causa el monitoreo permanente en la satisfacción del usuario.....35

**Tabla 14.**

Tabla de contingencia entre el desarrollo y tecnología y la satisfacción del usuario .....36

**Tabla 15.**

Regresión lineal del efecto que causa el desarrollo y tecnología en la satisfacción del usuario.....36

**Tabla 16.**

Tabla de contingencia entre la mejora en los servicios y la satisfacción del usuario .....37

**Tabla 17.**

Regresión lineal del efecto que causa la mejora en los servicios y la satisfacción del usuario .....38

**Tabla 19**

Resumen del contraste de hipótesis .....39

## RESUMEN

El presente trabajo tiene por finalidad en determinar el efecto de la calidad de capacidad operativa registral en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020, es importante mencionar que dicho estudio se basó en los métodos del diseño correlacional causal, de corte transversal y el tipo de estudio no experimental, para ello dicha investigación contó como tamaño de muestra de 243 usuarios que frecuentan realizar sus trámites en la entidad, la misma que se aplicó como instrumentos a dos cuestionario para la recolección de información.

De todo ello se realizaron los hallazgos necesarios en base a los objetivos establecidos permitiendo conocer que a un regular nivel se desarrolla la calidad de capacidad operativa registral, de la Zona Registral N° V - Trujillo, 2020 y como consecuencia de ello también la satisfacción del usuario en cada uno de sus dimensiones siendo el más relevante el valor no paramétrico de Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,832, y el coeficiente de correlación de Durbin Watson en 1.485, con 0.015 ( $p < 0.05$ ), donde se determinó que, la calidad de capacidad operativa registral causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.

***Palabra Clave:*** Calidad, Capacidad operativa, registros, Satisfacción del usuario



## ABSTRACT

The purpose of this work is to determine the effect of the quality of the registry operational capacity on user satisfaction, of the registry area No. V-headquarters Trujillo, during the year 2020, it is important to mention that said study was based on the methods of the Causal correlational design, cross-sectional and the type of non-experimental study, for this, said research counted as a sample size of 243 users who frequent to carry out their procedures in the entity, the same that was applied as instruments to two questionnaires for the collection of information.

From all this, the necessary findings were made based on the established objectives, allowing to know that at a regular level the quality of the registry operational capacity of the Registry Zone N ° V - Trujillo, 2020 is developed and as a consequence of this also the satisfaction of the user in each of its dimensions, the most relevant being the non-parametric value of Kendall's Tau-b ( $\tau$ ) = 0.832, and the Durbin Watson correlation coefficient at 1.485, with 0.015 ( $p < 0.05$ ), where it was determined that , the quality of the registry operational capacity causes a significant effect on user satisfaction, in the registry area No. V-headquarters Trujillo, during 2020.

**Key Words:** *Quality, Operational capacity, records, User satisfaction*

## **I. INTRODUCCIÓN**

Según García (2020) los Servicios brindados por SUNARP de manera presencial y virtual, se entiende a la fecha que, la Superintendencia de Registros Públicos – SUNARP se encuentra brindando los siguientes servicios de manera virtual: Publicidad Registral a través del Servicio de Publicidad Registral en Línea (SPRL) y APP-SUNARP, búsqueda de partida registral, Certificado literal de partida registral, Certificado de vigencia de poder de persona jurídica, Certificado de cargas y gravámenes del Registro de Predios, Reserva de nombre, Certificado positivo o negativo de predios, Certificado positivo o negativo de una sucesión intestada, Certificado positivo o negativo de propiedad vehicular, Certificado positivo o negativo de unión de hecho, Certificado registral vehicular, Certificado negativo del Registro persona, Consulta vehicular, Consulta de propiedad y Certificado Registral Inmobiliario (CRI). La publicidad registral se continuará brindando exclusivamente por el Servicio de Publicidad Registral en Línea (SPRL) y APP-SUNARP con todos los servicios mencionados anteriormente, salvo en el caso de los certificados de búsqueda catastral que se atenderán de manera presencial. Mesa de partes virtual para trámites no registrales a través de la página web: <https://mesadetramite.sunarp.gob.pe/>.

Asimismo, se ha reiniciado la atención presencial en la Sede REBAGLIATI y Sede del Registro de Bienes Muebles ubicadas en el distrito de Jesús María, brindando los siguientes servicios al público en general y notarías: presentación presencial de títulos que contengan actos inscribibles en el Registro de Derechos Mineros, Personas Jurídicas, Personas Naturales, Bienes Muebles y Propiedad, previa cita. Este servicio se encuentra disponible tanto para las notarías como para el público en general, presentación de apelaciones y otros documentos referidos a los procedimientos registrales de inscripción de títulos a través de las Oficinas de trámite documentario de la sede REBAGLIATI, previa cita, presentación de apelaciones y otros documentos referidos a los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de los Registros Públicos a través de las Oficinas de trámite documentario de la sede de registro de bienes muebles, sin previa cita, atención de mesa de partes de la sede REBAGLIATI para la presentación de reingresos, aclaraciones, etc., sin previa cita, habilitación del

servicio de “oficina receptora – oficina destino”, para la gestión de envío de títulos a otras oficinas registrales, previa cita, pago de liquidaciones sin previa cita, servicio de inmatriculación de vehículos, previa cita, lectura de títulos en trámite, sin previa cita, adicionalmente, se encuentran reiniciando sus actividades progresivamente, según se detalla a continuación: brindará el servicio de inscripción mediante la recepción de títulos en el diario, previa cita, para los títulos provenientes de entidades públicas, notarios y poder judicial de todos los registros jurídicos, previa cita, la presentación de títulos en el registro de propiedad vehicular solo podrá ser realizada por las empresas importadoras, ensambladoras o fabricantes de vehículos a través de los gestores de sus concesionarios, previa cita, se encuentra facultada la recepción de títulos en la modalidad de oficina receptora-oficina destino, atención de mesa de partes para la presentación de reingresos y aclaraciones sin previa cita, atención del área de trámite documentario sin previa cita, iniciarán la atención presencial para el recojo de publicidad registral y tarjetas de identificación vehicular, previa cita. atención de mesa de partes para la presentación de reingresos y aclaraciones sin previa cita, atención del área de trámite documentario sin previa cita, atención de mesa de partes para la entrega del pronunciamiento que se haya emitido en los servicios registrales presentados con anterioridad a la cuarentena y para la recepción de reingresos, sin previa cita, atención del área de trámite documentario para la atención de los servicios comprendidos en el TUPA de la SUNARP, sin previa cita, una vez que solicite la cita a través de los correos electrónicos anteriormente mencionados, SUNARP emitirá la confirmación de la cita indicando la fecha y hora de la misma, cabe señalar que, para el seguimiento de los títulos en trámite, visualización de asientos de inscripción y/o anotación de inscripción, se deberá utilizar la plataforma “Síguelo”. Asimismo, sigue disponible el correo [consultas@sunarp.gob.pe](mailto:consultas@sunarp.gob.pe) para consultas generales y el servicio de alerta Registral.

Según OGN (2020), en el marco de la fase 2 del plan de reactivación de las actividades de SUNARP, a partir de hoy miércoles 1 de julio se ampliará la atención al público en general, de 10.00 am a 7.00 pm, previa cita, de los servicios de inscripción en los Registros de Personas Jurídicas, Personas

Naturales, Bienes Muebles y Derechos Mineros de la Zona Registral N° IX-Sede Lima, en las oficinas de REBAGLIATI y Bienes Muebles (Jesús María). Respecto a los servicios de inscripción en el Registro de Propiedad Inmueble estos serán prestados a partir del próximo 6 de julio.

Es de precisar que la publicidad registral se continuará brindando, exclusivamente, a través del Sistema de Publicidad Registral en Línea (SPRL) y de la App Sunarp con todos los servicios disponibles. Excepcionalmente, las solicitudes de búsqueda catastral formuladas por entidades públicas en el marco de proyectos de inversión, notarios o Poder Judicial sí serán atendidas en estas sedes, de manera presencial (física).

Presentación presencial de títulos que contengan actos inscribibles en el Registro de Personas Jurídicas, Registro de Personas Naturales y Registro de Bienes Muebles.

Presentación presencial en el Diario ubicado en la Sede Rebagliati y Sede del Registro de Bienes Muebles, para el ingreso de títulos que contengan cualquier acto inscribible en el Registro de Personas Jurídicas, Registro de Personas Naturales y Registro de Bienes Muebles, cuya presentación provenga de Entidades Públicas, Notarios y Poder Judicial. Presentación de solicitudes de búsqueda catastral, Presentación y tramitación del servicio de publicidad registral “búsqueda catastral”, formulada por entidades públicas en el marco de proyectos de inversión, Notarios o Poder Judicial. La demás publicidad registral se continuará brindando exclusivamente por el Sistema de Publicidad Registral en Línea (SPRL) y APP-SUNARP, con todos los servicios disponibles. Presentación de títulos referidos a inmatriculaciones, en el Registro de Propiedad Vehicular se mantiene la autorización y tramitación de la presentación presencial de títulos referidos al acto de inmatriculación de vehículo, conforme a lo aprobado mediante Resolución Jefatural N°156-2020-SUNARPZ.R.N°IX/JEF del 03 de junio de 2020, actos presentados mediante el Sistema de Intermediación Digital-SID SUNARP. la presentación de actos a través del Sistema de Intermediación Digital – SID SUNARP, continúa en funcionamiento, tanto para los actos de presentación obligatoria, así como para aquellos de presentación facultativa a través de dicho medio, excepción en el ingreso de títulos al diario, durante la

ejecución de la Fase 1, no se encontrará habilitado el servicio de “oficina receptora – oficina destino”, de conformidad con lo establecido en el “Plan de reactivación de las actividades en la SUNARP”, salvo que operativamente se establezcan las condiciones en coordinación con las demás oficinas registrales, Atención en la Oficina de Trámite Documentario – Sede Rebagliati, la Oficina de Trámite Documentario en la Sede Rebagliati, se encontrará abierta, previa cita, a fin de atender al Courier o persona que gestione la presentación de mandatos judiciales referidos a los Registros de Personas Jurídicas y de Personas Naturales, Atención en la Oficina de Trámite Documentario – Sede Registro de Bienes Muebles, La Oficina de Trámite Documentario en la Sede del Registro de Bienes Muebles, se encontrará abierta, sin previa cita, a fin de atender al Courier o persona que gestione la presentación de mandatos judiciales referidos a los registros que lo conforman, Atención en Mesa de Partes– Sede REBAGLIATI, La Mesa de Partes, durante el horario de atención de la Sede REBAGLIATI, se encontrará abierta a fin de atender, previa cita, a los presentantes que gestionen el recojo de observaciones, reingresos, solicitudes de tacha y otros, referentes a los Registros de Personas Jurídicas y Personas Naturales. Asimismo, la atención para recojo de publicidades se mantiene vigente conforme a lo establecido en la Resolución N°186–2020-SUNARP/SN del 15 de junio de 2020, Atención en Mesa de Partes– Sede Registro de Bienes Muebles, La Mesa de Partes, durante el horario de atención del Registro de Bienes Muebles, se encontrará abierta a fin de atender, sin previa cita, a los presentantes que gestionen el recojo de observaciones, reingresos, solicitudes de tacha y otros, referidos a los registros que lo conforman. Asimismo, la atención para recojo de publicidades se mantiene vigente conforme a lo establecido en la Resolución N°186-2020-SUNARP/SN del 15 de junio de 2020, Establecimiento de citas vía correo electrónico para la presentación de títulos en el Registro de Personas Jurídicas, Registro de Personas Naturales y Registro de Bienes Muebles, así como para otros servicios, Autorizar la atención presencial en las instalaciones la Sede REBAGLIATI y Sede del Registro de Bienes Muebles, previa cita, que deberá tramitarse y/o solicitarse a través de los siguientes correos electrónicos, según corresponda: [citasnotario\\_lima@sunarp.gob.pe](mailto:citasnotario_lima@sunarp.gob.pe): Presentación de títulos inscribibles en el Registro de Personas Jurídicas y Registro de Personas

Naturales, proveniente de notarías, atención defensor\_lima@sunarp.gob.pe: Presentación de títulos referidos al Registro de Personas Jurídicas y Registro de Personas Naturales, proveniente de poder judicial o entidades públicas, y en el caso de traslados instrumentales expedidos por cónsules cuando ejercen función notarial fuera del país, cualquier persona natural. Asimismo, para la atención en Mesa de Partes y Caja referidos a los servicios de inscripción y publicidad autorizado en la presente resolución, citasinmatriculaciones\_lima@sunarp.gob.pe: Presentación de títulos para la inmatriculación de vehículos, rpvcitasnotarios\_lima@sunarp.gob.pe: Presentación de títulos inscribibles en el Registro de Bienes Muebles proveniente de notarías. Atención sin previa cita, en la Sede del Registro de Bienes Muebles de la Zona Registral N°IX – Sede Lima, podrá solicitarse atención sin previa cita para los siguientes servicios, inscripción: presentación de títulos de competencia del registro de naves, aeronaves y embarcaciones pesqueras, anotaciones y levantamiento de robo, publicidad: duplicado de tarjeta de identificación vehicular. servicios de publicidad del registro de naves, aeronaves y embarcaciones pesqueras, artículo segundo.- presentación presencial de títulos con eficacia anticipada disponer, con eficacia anticipada a partir del 17 de junio de 2020, la atención del diario ubicado en la oficina registral de Lima, sede REBAGLIATI, previa cita, para la presentación presencial de títulos referidos a todos los actos referidos a las personas jurídicas que no tienen naturaleza societaria (por lo que, en general, las solicitudes de inscripción de todos los actos pueden ser presentados en el Registro de Personas Jurídicas, con excepción de los que sean obligatorios por el SID-SUNARP), los traslados instrumentales expedidos por cónsules cuando ejercen función notarial fuera del país para el Registro del Registro de Personas Naturales o el Registro de Personas Jurídicas, así como los reingresos, liquidaciones y tachas a través de las ventanillas de mesa de partes y caja referidos a las solicitudes de inscripción presenciales de todos los registros, incluso de aquellos presentados antes de la emergencia sanitaria. Artículo Tercero. - remitir copia de la presente resolución a la unidad registral, unidad de administración, unidad de recursos humanos, unidad de tecnología de la información, unidad de asesoría jurídica, unidad de presupuesto y planificación y unidad de comunicaciones, Artículo Cuarto.

- Remitir copia de la presente resolución a la Dirección Técnica Registral (DTR) y a la Oficina General de Tecnologías de la Información, (OGTI) a fin de que se realicen las coordinaciones y medidas correspondientes en los sistemas informáticos.

Cabe mencionar que, la realidad expuesta anteriormente nos lleva a formularnos el siguiente problema ¿En qué medida la calidad de capacidad operativa registral causa efecto en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020?, en cuanto a la formulación de problemas específicos se plantea lo siguiente: ¿En qué medida la productividad causa efecto en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020?, ¿En que medida la especialización causa efecto en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020?, ¿En que medida el monitoreo permanente causa efecto en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020?, ¿En que medida el desarrollo y tecnología causa efecto en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020?, y ¿En que medida la mejora en los servicios causa efecto en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020?.

El presente estudio será posible su factibilidad debido a justificaciones bajo un enfoque teórico que para el presente estudio se aplicó los conocimientos científicos basados en teorías de gobernabilidad, recursos humanos y los principios científicos aplicados a las operaciones de registro, la misma que servirá como metodología para resolver el problema planteado, otra de las razones que se justifica el presente estudio es, gracias al enfoque metodológico, el cual fue necesario hacer uso de los criterios de la metodología de investigación científica construyendo instrumentos adecuados para la medición de la relación entre ambas variables ante la otra y finalmente el presente trabajo tiene relevancia social porque con los hallazgos o resultados encontrados servirán como base fundamental para la dirección y las demás jefaturas de la Zona Registral N° V, de la sede Trujillo, de la Región La Libertad para futuras investigaciones que permitirá innovar o establecer mecanismos de buena

relación entre los servidores públicos y los usuarios a fin de fomentar un buen desarrollo e imagen institucional.

Es de suma importancia mencionar que, para la presente investigación se establecerá como objetivo general en determinar el efecto de la calidad de capacidad operativa registral en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020, y de manera específica se tiene lo siguiente: OE1: Identificar el nivel de calidad de capacidad operativa registral en la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020, OE2: Identificar el nivel de satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020, OE3: Determinar el efecto de la productividad en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020 OE4: Determinar el efecto de la especialización en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020, OE5: Determinar el efecto del monitoreo permanente en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020, OE6: Determinar el efecto del desarrollo y tecnología en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020, OE7: Determinar el efecto que causa la mejora de servicios en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020. Para ello será necesario realizar el contraste de hipótesis de lo establecido en el objetivo general gracias a la formulación del problema planteado, por lo tanto la siguiente hipótesis general: Hi: La calidad de capacidad operativa registral causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020, y de manera específica será necesario contrastar las hipótesis como H1: La productividad causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020, H2: La especialización causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020, H3: El monitoreo permanente causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020, H4: El desarrollo y la tecnología causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020, H5: La mejora en los servicios causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.



## II. MARCO TEÓRICO

Para el presente estudio, fue necesario conocer revisar estudios previos que de alguna forma dan la consistencia teórica para las variables, en su ámbito internacional. Nacional y local, de tal manera en el ámbito internacional tenemos los siguiente:

Según Zamora (2017), en su estudio de tesis titulado como “Calidad operativa de registros en el nivel de satisfaccion del usuario - Registros de identidad y estado civil, de Guadalajara-México”, cuyo objetivo fue determinar el grado de influencia del nivel de la calidad operativa en el registro del nivel de satisfaccion del ususario, la misma que se baso en el diseño no experiental de corte transversal de tipo descriptivo correlacionalcuyo tamaño de muestra fue de 145 usuarios, aplicando el estadistico de prueba de la matriz de correlaciones de pearson en donde concluyó que la Calidad operativa de registros influye en el nivel de satisfaccion del usuario - Registros de identidad y estado civil, de Guadalajara-México

Según Sánchez, L. (2012), en su tesis *titulada* “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León ”, Garantizar la salud es uno de los retos de los Sistemas de Salud en todo el mundo y en México es un derecho fundamental consagrado en el artículo 4º de la Constitución, no obstante en nuestro país aún se presentan rezagos importantes en relación a la calidad y a la satisfacción de los usuarios de los servicios médicos y en particular los derechohabientes de la seguridad social. Asimismo, el trabajo de investigación es desarrollado en la Universidad Autónoma De Nuevo León; para optar grado de Magíster en Ciencias de la Salud, en la cual concluye: La satisfacción aquí reportada del 74.8 % se puede elevar una vez que los usuarios puedan mejorar en el acceso al trámite de su consulta ya sea por teléfono o internet y no tengan que permanecer tanto tiempo en la unidad antes de ser atendidos, es decir mejorar los tiempos de espera, así como del surtimiento completo de la receta

El presente trabajo se toma como antecedente debido a la importancia de tomar como objetivo general: Determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a consulta externa, por lo que implica que evaluar el grado de satisfacción de los usuarios de la consulta externa y determinar en qué medida los factores accesibilidad, infraestructura, el trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta están asociados a la satisfacción a fin de brindar propuestas de mejora a la Institución.

Es de precisar que, existen sedes a nivel nacional como es el caso de Lima, donde es la principal y la Zona Registral N.º V Trujillo, entidad motivo de evaluación en el presente trabajo de investigación.

Por otro lado, en el ámbito nacional se tiene los estudios previos, siendo uno de ellos el estudio de Alarcón (2017), en su tesis titulada *“Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito - Ecuador”*, garantizar la salud es uno de los retos de los Sistemas de Salud en todo el mundo y en México es un derecho fundamental consagrado en el artículo 4º de la Constitución, no obstante en nuestro país aún se presentan rezagos importantes en relación a la calidad y a la satisfacción de los usuarios de los servicios médicos y en particular los derechohabientes de la seguridad social. Asimismo, el trabajo de investigación es desarrollado en la Universidad Nacional Mayor De San Marcos; para optar grado de Doctor en Gestión de Empresas, en la cual concluye: Se observa que existe una diferencia de medias entre el post y el pre test de 2,89 con un nivel de significancia de 0,00 el cual es menor a 0,05. Por lo tanto, de este resultado se concluye que el modelo de Mejora Continua Basado en Procesos influye positivamente en la dimensión Empatía de la Calidad de los Servicios que perciben los clientes de la empresa de servicio ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador. El presente trabajo se toma como antecedente debido a la importancia de tomar como objetivo general: Determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a consulta externa, por lo que implica que evaluar el grado de satisfacción de los usuarios de la consulta externa y determinar en qué medida los factores accesibilidad, infraestructura, el

trato personal, tiempo de espera y tiempo de consulta están asociados a la satisfacción a fin de brindar propuestas de mejora a la Institución.

Según Lostaunau (2018), en su tesis titulada “Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica, en el mes de marzo del 2018. Asimismo, el trabajo de investigación es desarrollado en la Universidad Privada Norbert Wiener; para optar grado de Maestro en Gestión en Salud, en la cual concluye: Existe relación estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional de Ica, en el mes de marzo del 2018. Las capacidades operativas se refieren a la utilización de la infraestructura y conocimientos disponibles para fabricar productos y servicios que optimicen su uso, con el fin de lograr niveles de eficiencia y productividad en las empresas.

Según Chocce (2017) en su tesis de maestría titulado como “Operaciones en los registros y su impacto en la atención del usuario, de la empresa Hidrandina, Trujillo”, al respecto este estudio tiene por objetivo en determinar el impacto que genera las operaciones de registro en la atención del usuario, siendo este estudio no experimental de corte transversal de tipo correlacional descriptivo, Al respecto el autor concluye que, las capacidades operativas se refieren a la utilización de productividad, especialización, monitoreo permanente, desarrollo y tecnología, y mejora en los servicios, de la infraestructura y conocimientos disponibles para fabricar productos y servicios que optimicen su uso, con el fin de lograr niveles de eficiencia y productividad en las empresas, para que de alguna forma impacte en la satisfacción del usuario.

Se cuenta con las siguientes Dimensiones para la variable independiente Capacidad operativa, siendo los siguientes: Productividad: La productividad se define como la cantidad de producción de una unidad de producto o servicio por

insumo de cada factor utilizado por unidad de tiempo. Mide la eficiencia de producción por factor utilizado, que es por unidad de trabajo o capital utilizado. Especialización: La especialización del trabajo consiste en la asignación de las diferentes tareas de un proceso productivo en particular y sus actividades derivadas en diferentes individuos o grupos de trabajo atendiendo a sus características, habilidades o recursos. Monitoreo permanente: Los monitoreos son análisis que se llevan a cabo en conjunto con representantes de las comunidades y con instituciones y autoridades que toman parte en los diversos procesos de vigilancia de la calidad. Desarrollo de tecnología: Uso sistemático del conocimiento y la investigación dirigidos hacia la producción de materiales, dispositivos, sistemas o métodos incluyendo el diseño, desarrollo, mejora de prototipos, procesos, productos, servicios o modelos organizativos Mejora en servicios: La mejora del servicio es la acción continua de todo sistema de gestión para lograr los objetivos deseados. Durante la mejora, todos los servicios de un proveedor de servicios se revisan para identificar si hay oportunidades de mejora.

Según De la Cruz (2016) el concepto de satisfacción del usuario se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio.

La satisfacción del cliente se puede entender como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas", Según SUNARP (2016) se tiene el Mejoramiento en infraestructura tecnológica en la Zona Registral N° V-Sede Trujillo. Una alternativa es el servidor Blade adquirido, se ha logrado la consolidación, centralización y virtualización de servidores y servicios informáticos, optimizando de esta manera los recursos informáticos del Centro de Datos. La conclusión del proyecto de networking es dotar a la Zona Registral N° V-Sede Trujillo de una moderna infraestructura de redes, según estándares nacionales e internacionales, considerando la última tecnología disponible en el mercado. Se ha logrado el servicio de implementación de Oracle RAC y migración de 10g hacia 12c para las bases de datos de la Zona Registral N° V-

Sede Trujillo. Se ha culminado la centralización de servidores de las 5 Oficinas Registrales de la Zona V (San Pedro, Chepén, Otuzco, Huamachuco y Chocope).

Se cuenta con las siguientes Dimensiones para la variable dependiente nivel de satisfacción del usuario, siendo los siguientes: Tiempo y espera: Según la RAE (2019) Es la disposición que tiene la persona y grado de tolerancia, a fin de solucionar un problema o estar pendiente de este, Seguridad: es un estado en el cual los peligros y las condiciones que pueden provocar daños de tipo físico, psicológico o material son controlados para preservar la salud y el bienestar de los individuos y de la comunidad, Infraestructura de ambientes: Ponce, C. (2017) Son las condiciones de los ambientes en el que el individuo se encuentra con la finalidad de mejorar su estado de ánimo, Personal: Ponce, C. (2017) le define como la media de personas, remuneradas y no remuneradas, que han contribuido mediante la aportación de su trabajo, a la producción de bienes y servicios en el establecimiento en el periodo de referencia, en tareas relacionadas directamente con una actividad, Servicios administrativos: Ponce, (2017) indica que los gerentes del departamento de servicios administrativos planifican, dirigen o coordinan los servicios de apoyo de una organización como son el mantenimiento de los registros, el reparto del correo, los teléfonos, la recepción y otros servicios de apoyo administrativo.

El presente trabajo cuenta con teorías, enfoques, perspectivas teóricas, doctrinas y filosofías, siendo las siguientes: De las teorías: Según Márquez, S. (2015, pp.2-3) explica que, como cualquier otra disciplina científica, la tecnología educativa ha recibido influencias de otras áreas. Estas serían las principales aportaciones: Teoría de la comunicación: Se toma en consideración que, a partir de la mitad del Siglo XX, calidad de la atención se consideró como un proceso de comunicación, por la que hacen que los análisis comunicacionales de los procesos hayan aportado a la mejora del sistema de dialogo entre usuarios y personal de Oatención. Por lo que, paralelamente, existen otras aportaciones como las de la sociología, también la lingüística, del mismo modo la semiótica o la psicología de la comunicación, las cuales han proporcionado a la tecnología educativa un enfoque multidisciplinar. Para estas teorías se toman en cuenta las

aportaciones de Gimeno, Fernández, Huerta, De Pablos y Escudero (1980). De las Doctrinas Filosóficas: Según Salazar, J. (2008, pp. 1-2) hace de conocimiento las siguientes corrientes filosóficas que se ajustan a la realidad: El dogmatismo: Su principal exponente Heráclito (536-470 a. C.). Es una escuela filosófica que: “Da por supuestas la posibilidad y la realidad del contacto entre el sujeto y el objeto”. Dice que “los objetos de la percepción y los objetos del pensamiento nos son dados de la misma manera: directamente en su corporeidad.” Pero el conocimiento para esta corriente no es un problema: “suponen la capacidad cognoscitiva del hombre y suponen que la realidad de hecho existe; su preocupación es la naturaleza. La fenomenología: Es la doctrina filosófica que estudia lo que aparece, es decir, los fenómenos. Fue iniciada por el filósofo Lambert, J. (1728-1777), al investigar sobre el tema de las apariencias. En la modernidad surge en el siglo XX en Alemania con Husserl (1900). *“La fenomenología es el estudio de la ciencia del fenómeno, puesto que todo aquello que aparece es fenómeno.” La fenomenología es una ciencia de objetos ideales, por tanto, a priori y universal, porque es ciencia de las vivencias*”. Es una ciencia esencialmente nueva, alejada del pensar natural, por lo que tiene de peculiar y por desarrollarse sólo en nuestros días se llama a sí misma ciencia de fenómenos. El criticismo: Principal representante Kant (1781). Por criticismo se entiende la doctrina de Kant, que sostiene la superioridad de la investigación del conocer sobre la investigación del ser. Esta corriente está convencida de que es posible el conocimiento para el hombre, acepta que puede llegar a poseer la verdad, puede tener conocimientos que dan certeza, pero que hace indispensable justificar racionalmente la forma cómo llegamos al conocimiento, es decir, cómo llegamos al conocimiento y en qué forma se nos da la realidad. “El criticismo examina todas las afirmaciones de la razón humana y no acepta nada despreocupadamente. Dondequiera pregunta por los motivos y pide cuentas a la razón humana. Su conducta no es dogmática ni escéptica, sino reflexiva y crítica. Es un término medio entre la temeridad dogmática y la desesperación escéptica”. Desde el punto de vista del paradigma de investigación: Según Gómez C. (2006, p.17) quien explica que, en 1989 se adoptó el paradigma constructivista que también son denominados cualitativo; humanístico; interpretativo; histórico-hermenéutico, fenomenológico, naturalista

y humanista o etnográfico. Estas investigaciones se basan en que: La realidad se constituye socialmente, no existe una realidad única y total, sino que su existencia es una construcción holística y dialéctica en su naturaleza, La creación de un conocimiento ideográfico expresado en forma de teorías y patrones condicionados contextualmente, La comprensión, significado y acción, una alternativa interpretativa y de comprensión de los fenómenos, centrándose básicamente en las intenciones, motivos y razones de los sujetos implicados, del punto de vista de la dinámica del mercado, él logra identificar la necesidad de ampliar sus conocimientos y estar atento al surgimiento de nuevas tecnologías, empleadas como herramientas de gestión de sus actividades y negocios (Stewart, 1998), La calidad, según Demo (1994), representa el desafío de humanizar la realidad y la convivencia social, a partir de valores y fines considerados deseables, necesarios y éticamente sostenibles; apunta hacia la dimensión de la intensidad ante la expectativa de las personas, e impacta como competencia humana en el proceso de desarrollo del hombre, teniendo como estrategia primordial la educación y el conocimiento.

### III. METODOLOGIA

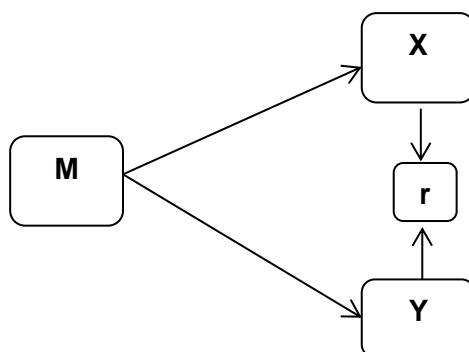
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio es de tipo descriptivo correlacional causal porque busca conocer el efecto de la calidad de capacidad operativa registral en la satisfacción del usuario.

Según Hernández, Baptista y Fernández (2014), manifiestan que, existe el tipo de correlacional causal donde las variables se manifiestan en su causa y efecto, tratando de explicar y el porqué del comportamiento de estas, así como se refieren al grado de semejanza o asociación de dos o más variables aportando indicios de causa y efecto de un acontecimiento. (p. 4)

La metodología que se aplicará para el presente estudio será desde el enfoque científico deductivo, debido a que en base a los resultados obtenidos se realizará su análisis descriptivamente e inferencialmente, así mismo en cuanto a la variable se dice que tendrá el enfoque cuantitativo y de acuerdo a la naturaleza de su investigación es una investigación aplicada. Por lo tanto, cabe mencionar que, el mencionado estudio se basó en cuanto a las características de un diseño no experimental de tipo correlacional descriptivo de corte transversal, porque la recolección de información se realizará en un solo momento.

Para explicar el contraste de hipótesis se realizará a través del siguiente gráfico:





**Dónde:**

**M:** Muestra (Usuarios pertenecientes a la zona registral N° V-Sede Trujillo)

**X:** Observación de la variable independiente (Calidad de capacidad operativa registral)

**Y:** Observación de la variable dependiente (Satisfacción del usuario)

**R:** Correlación causal

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **3.2.1. Variables de estudio**

**a) Independiente:**

**Calidad de capacidad operativa registral**

- Productividad
- Especialización
- Monitoreo permanente
- Desarrollo y tecnología
- Mejora en los servicios

**b) Variable Dependiente:**

**Satisfacción del usuario**

- Tiempo y espera
- Seguridad
- Información de ambientes
- Personal
- Servicios administrativos

#### **3.2.2. Operacionalización de las variables**

**a) CALIDAD DE CAPACIDAD OPERATIVA REGISTRAL**

Esta variable se operacionalizó mediante la aplicación del instrumento dirigido a los usuarios que frecuentan realizar sus diversos trámites en la zona registral N° V-Sede Trujillo, con el fin de medir la opinión de la calidad de capacidad operativa registral, en

todas sus dimensiones existentes como: productividad, especialización monitoreo permanente, desarrollo y tecnología y la mejora en los servicios, para ello se les asignó los niveles de puntuación a sus respuestas respetando los criterios de la estadística descriptiva de agrupación de datos para su distribución.

#### **b) SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Esta variable se operacionalizó mediante la aplicación del instrumento dirigido a los usuarios que frecuentan realizar sus diversos trámites en la zona registral N° V-Sede Trujillo, con el fin de medir el nivel de satisfacción, en todas sus dimensiones existentes como: tiempo y espera, seguridad, información del ambiente, personal y servicios administrativos, para ello se les asignó los niveles de puntuación a sus respuestas respetando los criterios de la estadística descriptiva de agrupación de datos para su distribución.

### **3.3. Población muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

López (2014), hace conocer que, la población viene a ser un conjunto de personas u objetos donde se pretende conocer sus características, en todo su contexto.

Para el presente estudio la población estuvo conformado por 1,146 usuarios que realizan tramites de diversos procedimientos registrales en la Zona Registral N° V, de la ciudad de Trujillo, durante el año 2020.

#### **a) Criterios de inclusión**

Fueron considerados aquellos usuarios que realizan sus trámites en la Zona Registral N° V, de Trujillo es decir usuarios que realizan mayormente consultas.

## **b) Criterios de exclusión**

Usuarios que no guardan relación en cuanto a sus trámites y consultas con la finalidad de la entidad, personal técnico o administrativos que labora en la misma entidad

### **3.3.2. Muestra**

La muestra se calculó a partir de la población mencionada anteriormente, con los criterios del método del sistema del muestreo aleatorio simple:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 (0.20)(1146)}{(0.05)^2 (1146-1) + (1.96)^2 (0.20)}$$
$$n = 242.5 \approx 243 \text{ Usuarios}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra

Z: Coeficiente del nivel de confianza (95% = 1.96)

pq: varianza de la muestra piloto (0.20)

E: máximo de error (0.05)

N: Población (1146)

Por lo tanto, el tamaño de muestra para el estudio fue 243 Usuarios.

### **3.3.3. Muestreo**

La técnica de muestreo que se aplicó para estos casos donde el tipo de muestreo fue al aleatorio simple debido a la homogeneidad de la población dado que son usuarios que buscan realizar diversos trámites en la entidad.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Cada usuario que realiza los trámites correspondientes en las diversas oficinas de la Zona Registral N° V, de Trujillo.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Con la finalidad de recolectar la información la cual será aplicada al presente análisis de la investigación durante el tiempo de estudio se consideraron pertinentes usar las siguientes técnicas e instrumentos.

### **3.4.1 Técnicas de recolección de datos**

**La Encuesta.** - La técnica en mención es la que nos ayudó a obtener los datos de primera mano sobre la percepción del usuario respecto a la calidad de capacidad operativa registral, durante el año 2020, con la finalidad de lograr una adecuada conceptualización y explicación, así como describir de manera apropiada la problemática planteada en el trabajo.

### **3.4.2 Instrumentos de recolección de datos**

**El Cuestionario.** Se elaboró en consideración de un grupo de interrogantes cerradas, aplicado a los usuarios de la Zona Registral N° V, recolectando la información en base a las variables de estudio: calidad de capacidad operativa registral y satisfacción del usuario.

El cuestionario referido a la variable sobre calidad de capacidad operativa registral, consta de 5 dimensiones: productividad con 4 ítems, especialización con 4 ítems, monitoreo permanente con 4 ítems, desarrollo y tecnología con 4 ítems y mejora en servicios con 4 ítems.

Por otro lado, el cuestionario referido a la variable sobre satisfacción del usuario, consta de 5 dimensiones: tiempo y espera con 4 ítems, seguridad

con 4 ítems, información de ambientes con 4 ítems, personal con 4 ítems y servicios administrativos con 4 ítems.

### **3.4.3 Validación y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos**

- **La validez de los instrumentos de recolección de datos**

- **Validez de contenido,** Se hizo por el método de HOLSTI y fue realizado por el juicio de tres expertos de investigación del área de gestión de pública el primero es el Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles (Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad) y el Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo (Ingeniero Industrial).

Los instrumentos que fueron presentados a los dos expertos que fueron validados aplicando la metodología HOLSTI, es decir realizaron evaluaciones y modificaciones a los instrumentos de ambas variables.

Este grupo de expertos ayudaron a la realización de anotaciones que pudieron medir lo declarado en las variables, a través de sus ítems. El primero experto realizó las modificaciones en los ítems de la primera variable en las dimensiones productividad, especialización monitoreo permanente, desarrollo y tecnología y mejora en servicios dándole la consistencia lógica al contenido de los ítems del instrumento, así como el segundo experto valido por sus criterios respecto al nivel de satisfacción del usuario, en las modificaciones de las dimensiones del tiempo y espera, seguridad, información del ambiente, personal y servicios administrativos.

- **Validez de constructo (análisis confirmatorio)**

Se realizo el analisis factorial confirmatorio para evaluar la correlacion de los items, contrastando su hipotesis alterna mediante la prueba Aiken, con la adecuación de la muestra.

Por tal motivo para el presente estudio se aplicó lo mencionado en los instrumentos para la calidad de capacidad operativa registral y satisfacción del usuario, para la primera variable se logró conocer que todos sus ítems fueron inferiores al valor de 0.889 en la prueba de Aiken, donde indica que los ítems se encuentran correlacionados positiva y significativamente  $p < 0.05$ . Por lo tanto, los dos instrumentos se encuentran en un nivel aceptable para ser aplicado en su recolección de información.

#### ▪ **Confiabilidad de los instrumentos de medición**

Según George y Mallery (1995), sostiene que es más efectivo realizar la confiabilidad del instrumento, debido a que nos brinda el grado de consistencia interna de cada ítem, en función a una escala establecida, teniendo como objetivo común la homogeneidad.

Al respecto señala que el valor del alfa ocupa valores entre 0 y 1, en donde cuando más cercano a uno es el valor mayor será la consistencia interna, es importante precisar que para obtener dichos valores es necesario someter a prueba el instrumento como prueba piloto de máximo de 20 individuos para conocer si el instrumento es apto para su aplicación.

Por otro lado, el mencionado autor precisa que para valores entre 0.7 a 0.8 el nivel es aceptable y para valores entre 0.8 a 0.9 el nivel es bueno y para mayores de 0.9 el nivel es muy bueno, por el contrario para valores inferior a 0.5 se evidencia que existe poca confiabilidad.

La confiabilidad de la variable calidad de capacidad operativa registral fue de 0.859, considerado bueno el instrumento (anexo 8) y en cuanto a sus dimensiones fue:

productividad:  $\alpha = 0.847$  (Bueno)

Especialización:  $\alpha = 0.861$  (Bueno)

Monitoreo permanente:  $\alpha = 0.851$  (Bueno)

Desarrollo y tecnología  $\alpha = 0.850$  (Bueno)

Mejora en servicios:  $\alpha = 0.844$  (Bueno)

Y la confiabilidad de la variable satisfacción del usuario fue de 0.892, considerado bueno el instrumento (anexo 8) y en cuanto a sus dimensiones fue:

Tiempo y espera:  $\alpha = 0.878$  (Bueno)

Seguridad:  $\alpha = 0.891$  (Bueno)

Información de ambiente:  $\alpha = 0.892$  (Bueno)

Personal:  $\alpha = 0.894$  (Bueno)

Servicios administrativos:  $\alpha = 0.894$  (Bueno)

### **3.5. Procedimiento**

Se comenzó solicitando el permiso Director de la Zona Registral N° V, de Trujillo, de la Región de Libertad, Así mismo se aplicó los instrumentos diseñado a los usuarios que frecuentan realizar trámites de diversa naturaleza, en el mencionado lugar inmediatamente se recolectó la información y se aplicó los instrumentos respectivos, donde luego se procedió a realizar el análisis correspondiente respectando la metodología establecida en el presente estudio de investigación y además se hizo uso de las herramientas de la Estadística descriptiva, para ello se construyó una matriz de base de datos en el programa Excel 2016, donde se tabuló y explicó a través de tablas y figuras de frecuencia observando el comportamiento de cada variable y con ayuda del programa estadístico SPSS versión 25, se procesó la información sobre todo para demostrar el resultado de cada hipótesis establecidas en el presente. Finalmente se procesó a discutir y concluir en base a los objetivos establecidos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En relación al estudio de la información concerniente a la investigación se determinó la utilización de los métodos que se mencionan a continuación:

**a) Estadística descriptiva:**

- Matriz de base de datos sobre calidad de capacidad operativa registral y satisfacción del usuario.
- Construcción de tablas de distribución de frecuencias para su presentación.
- Elaboración de figuras o gráficos estadísticos.

**b) Estadística inferencial:**

- Para el procesamiento y obtención de los resultados estadísticos descriptivos, así como para la contratación de las hipótesis, se utilizó el paquete estadístico para ciencias sociales como el SPSS vers. 25.0.
- Se utilizó la prueba de normalidad en este caso fue de Kolmogorov Smirnov por contar con un tamaño de muestra mayor a 50 datos, la misma que comparó la función acumulada observada de las variables bajo un nivel de significancia del 5%, siendo el contraste de ajuste a una distribución normal.
- Se hizo uso de las tablas de contingencia, con la prueba estadística de Taub Kendall para conocer el efecto de una variable frente a la otra, bajo el nivel de significancia del 0.05.

### **3.7. Aspectos éticos**

Acevedo (2012), nos hace conocer que cuando se realice un estudio o haga experimento con seres humanos, es necesario la aplicación de los principios de beneficencia, autonomía y justicia, bajo el respeto hacia las personas. El estudio aquí presentado, cumplió con la protección de la identidad de los colaboradores que apoyaron al presente trabajo, de la misma manera de considero los puntos éticos adecuados, como por ejemplo la confidencialidad la cual erradica su interés en que los datos e información recolectada no será de ninguna manera evidenciada o presentada ante personas ajenas al estudio y tampoco serán usadas o manipuladas ante ningún acto que no corresponda a la investigación, tenido



en cuenta el consentimiento solicitado a la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP), Zona Registral N° V, de Trujillo, de la Región de Libertad, la cual cumple con la autorización para la ejecución del presente trabajo, de esta manera obtener el apoyo y participación de los usuarios de manera voluntaria y sin presión alguna de la información brindada, siempre motivando e incentivando y dando a conocer la importancia que el trabajo puede conllevar para la entidad, por último el anonimato de los datos recolectados se tuvo en consideración desde el inicio de la investigación hasta la culminación de la misma.

## IV. RESULTADOS

**4.1. En relación al objetivo general:** determinar el efecto que tiene la calidad de capacidad operativa registral en la satisfacción del usuario.

### a) Prueba de normalidad

**Tabla 1.**

Prueba de normalidad (Kolmogorov Smirnov), de los puntajes obtenidos con respecto a la calidad de capacidad operativa registral y la satisfacción del usuario

		Calidad de capacidad operativa registral	Satisfacción del usuario	Productividad	Especialización	Monitoreo P.	Desarrollo y Tecnología	Mejora en servicios
N		243	243	243	243	243	243	243
Parámetros normales	Media	59.1893	59.8436	12.1111	11.6379	11.8683	11.7613	11.8107
	Desv. Desviación	6.53891	5.97102	3.03151	2.87920	2.71496	2.75453	2.83521
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.080	0.066	0.080	0.098	0.106	0.082	0.113
	Positivo	0.062	0.066	0.080	0.098	0.106	0.079	0.113
	Negativo	-0.080	-0.065	-0.074	-0.078	-0.067	-0.082	-0.066
Estadístico de prueba		0.080	0.066	0.080	0.098	0.106	0.082	0.113
Sig. asintótica(bilateral)		,001	,011	,001	,000	,000	,000	,000

**Fuente:** Instrumentos aplicados en la Zona Registral N° V, de la ciudad de Trujillo, 2020

En la Tabla 1, se observa, que el tamaño de muestra es mayor a 50, por ello se empleó el método de Kolmogórov-Smirnov para estimar la normalidad de las variables, sin embargo, estas variables no siguen una distribución normal por ser menores de 0.05. Así que se empleó el Coeficiente de Correlación de Tau b de Kendall para evaluar la relación y grado de asociación entre las dos variables.

## b) Prueba de hipótesis

H1: La calidad de capacidad operativa registral causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.

**Tabla 2**

*Tabla de contingencia entre la calidad de capacidad operativa registral y la satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario			Total
			Mala	Regular	Buena	
Calidad de capacidad operativa registral	Mala	N	0	0	1	1
		%	0.0%	0.0%	0.4%	0.4%
	Regular	N	0	79	53	132
		%	0.0%	32.5%	21.8%	54.3%
	Buena	N	1	68	41	110
		%	0.4%	28.0%	16.9%	45.3%
Total		N	1	147	95	243
		%	0.4%	60.5%	39.1%	100.0%

**Fuente:** Instrumentos aplicados en la Zona Registral N° V, de la ciudad de Trujillo, 2020.

Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,832

Sig. P = 0.0015 < 0.05

**Tabla 3.**

*Regresión lineal del efecto que causa la calidad de capacidad operativa registral en la satisfacción del usuario*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	Modelo
Regresión	127.734	1	127.734	1,485	,004	$\hat{y} = 66.47 - 0.122X$
Residuo	10219.558	241	42.405			
Total	10347.292	242				

**Fuente:** Instrumentos aplicados en la Zona Registral N° V, de la ciudad de Trujillo, 2020.

### Interpretación:

1. Respecto a la tabla 2, donde se muestra que el 32.5% de los usuarios comentan que la calidad de capacidad operativa registral desarrollándose regularmente causa efecto también al mismo nivel en la satisfacción del usuario, siendo altamente significativa esta decisión, gracias al valor no paramétrico de Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,832.
2. Respecto a la tabla 3, se observa el coeficiente de correlación Durbin Watson tiene por resultado 1.485 de lo que podemos inferir que se encuentra entre los datos del 1 y 3, de esta manera se entiende que el coeficiente aplicado es de aplicación confiable, siendo significativo con 0.0015 ( $p < 0.05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación concluyendo que la calidad de la capacidad operativa registral causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.
3. En lo que respecta a la tabla 2, respecto al modelo, se entiende que, la opinión de cada usuario a favor de la calidad de capacidad operativa registral, causará efecto en una buena satisfacción del usuario.

**4.2. En relación al primer objetivo específico:** Identificar el nivel de calidad de capacidad operativa registral en la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.

**Tabla 4.**

#### ***Nivel de calidad de capacidad operativa registral***

Niveles	Escala	Calidad de Capacidad operativa registral	
		N	%
Muy Mala	42-49	20	8%
Mala	50-56	47	19%
Regular	56-62	135	56%
Buena	63-69	25	10%
Muy Buena	70-77	16	7%
Total		243	100%

**Fuente:** Instrumentos aplicados en la Zona Registral N° V, de la ciudad de Trujillo, 2020

Se observa en la tabla 4, que el 56% de los usuarios que realizan trámites en la zona registral N° V, respondieron que la calidad de la capacidad operativa registral se desarrolla regularmente, mientras que un 10% de los usuarios respondieron diferente que, en la Zona Registral N° V, de la ciudad de Trujillo existe una buena calidad de capacidad operativa registral.

Tabla 5.

*Nivel de calidad de capacidad operativo registral con respecto a sus dimensiones*

Niveles	Productividad		Especialización		Monitoreo P.		Desarrollo y Tecnología		Mejora en servicios	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy Mala	1	0%	1	0%	2	1%	1	0%	3	1%
Mala	27	11%	32	13%	42	17%	29	12%	48	20%
Regular	106	44%	119	49%	135	56%	119	49%	123	51%
Buena	92	38%	80	33%	57	23%	83	34%	64	26%
Muy Buena	17	7%	11	5%	7	3%	11	5%	5	2%
Total	243	100%	243	100%	243	100%	243	100%	243	100%

**Fuente:** Instrumentos aplicados en la Zona Registral N° V, de la ciudad de Trujillo, 2020

En la tabla 5, se muestra que, el 44% de los usuarios que realizan tramites en la zona registral N° V, opinaron el nivel de calidad de capacidad operativa registral respecto a la productividad es regular, así como también al mismo nivel se desarrolla en cuanto especialización con un 49%, monitoreo permanente, desarrollo y tecnología y mejora en servicios con 56%,49% y 51% respectivamente.

**4.3. En relación al segundo objetivo específico:** Identificar el nivel de satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020

**Tabla 6.**

*Nivel de satisfacción del usuario*

Niveles	Escala	Satisfacción del usuario	
		N	%
Muy Mala	46-52	12	5%
Mala	53-59	47	19%
Regular	60-66	144	59%
Buena	67-73	25	10%
Muy Buena	74-80	15	6%
Total		243	100%

**Fuente:** Instrumentos aplicados en la Zona Registral N° V, de la ciudad de Trujillo, 2020

De la tabla 6, se nota que, el 59% de los usuarios manifiestan contar con una regular satisfacción en la zona registral N° V, de la sede Trujillo, por otro lado, cerca del 19% manifiestan percibir una mala satisfacción, de los servicios que brinda dicha entidad y solo el 10% resultó percibir una buena satisfacción.

**Tabla 7*****Nivel de satisfacción del usuario con respecto a sus dimensiones***

Niveles	Tiempo y espera		Seguridad		Información de ambiente		Personal		Servicios administrativos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy Mala	1	0%	1	0%	4	2%	1	0%	7	3%
Mala	26	11%	22	9%	32	13%	44	18%	48	20%
Regular	111	46%	127	52%	91	37%	136	56%	95	39%
Buena	85	35%	77	32%	84	35%	59	24%	67	28%
Muy Buena	20	8%	16	7%	32	13%	3	1%	26	11%
Total	243	100%	243	100%	243	100%	243	100%	243	100%

**Fuente:** Instrumentos aplicados en la Zona Registral N° V, de la ciudad de Trujillo, 2020

En la tabla 7 se puede observar que, el 46% de los usuarios que realizan tramites en la zona registral N° V, de la ciudad de Trujillo resultaron percibir una regular satisfacción respecto al tiempo y espera en los servicios brindados por la mencionada entidad, así como un grupo del 52% manifestaron también percibir una regular satisfacción debido a la seguridad, también el 37%, 56% y el 39% respecto a la información de ambiente, personal, y los servicios administrativos, es que perciben una regular satisfacción en los usuarios.

**4.4. En relación al tercer objetivo específico:** Determinar el efecto de la productividad en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.

**a) Prueba de hipótesis**

H1: La productividad causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.

**Tabla 8**

*Tabla de contingencia entre la productividad y la satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Productividad	Malo	N	0	1	0	1
		%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%
	Regular	N	0	83	50	133
		%	0.0%	34.2%	20.6%	54.7%
	Bueno	N	1	63	45	109
		%	0.4%	25.9%	18.5%	44.9%
Total		N	1	147	95	243
		%	0.4%	60.5%	39.1%	100.0%

**Fuente:** Instrumentos aplicados en la Zona Registral N° V, de la ciudad de Trujillo, 2020.

Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,905

Sig. P = 0.0246 < 0.05

**Tabla 9.**

*Regresión lineal del efecto que causa la productividad en la satisfacción del usuario*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	Modelo
Regresión	0.178	1	0.178	1.563	,00014	$\hat{y} = 0.37X$
Residuo	2223.822	241	9.227			
Total	2224.000	242				

**Fuente:** Instrumentos aplicados en la Zona Registral N° V, de la ciudad de Trujillo, 2020.

### Interpretación:

1. Respecto a la tabla 8, donde se muestra que el 34.2% de los usuarios comentan que la calidad de capacidad operativa registral respecto a su productividad desarrollándose regularmente causa efecto también al mismo



nivel en la satisfacción del usuario, siendo altamente significativa esta decisión, gracias al valor no paramétrico de Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,905.

2. Respecto a la tabla 9, se observa el coeficiente de correlación Durbin Watson tiene por resultado 1.563 de lo que podemos inferir que se encuentra entre los datos del 1 y 3, de esta manera se entiende que el coeficiente aplicado es de aplicación confiable, siendo significativo con 0.0014 ( $p < 0.05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación concluyendo que, la productividad causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.
3. En la tabla 9, respecto al modelo, se entiende que la opinión de cada usuario a favor sobre la opinión de la productividad que desarrolla en la zona registral N° V-sede Trujillo, causará efecto en su satisfacción.

**4.5. En relación al cuarto objetivo específico:** Determinar el efecto de la especialización en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.

#### a) Prueba de hipótesis

H2: La especialización causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.

**Tabla 10.**

*Tabla de la especialización entre la especialización y la satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Especialización	Malo	N	0	1	0	1
		%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%
	Regular	N	1	89	61	151
		%	0.4%	36.6%	25.1%	62.1%
	Bueno	N	0	57	34	91
		%	0.0%	23.5%	14.0%	37.4%
Total		N	1	1	147	95

	%	0.4%	0.4%	60.5%	39.1%
--	---	------	------	-------	-------

**Fuente:** Instrumentos aplicados en la Zona Registral N° V, de la ciudad de Trujillo, 2020.

Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,804

Sig. P = 0.0046 < 0.05

**Tabla 11.**

*Regresión lineal del efecto que causa la especialización en la satisfacción del usuario*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	Modelo
Regresión	0.064	1	0.064	1.321	,00024	$\hat{y} = 0.33X$
Residuo	2006.067	241	8.324			
Total	2006.132	242				

**Fuente:** Instrumentos aplicados en la Zona Registral N° V, de la ciudad de Trujillo, 2020.

### Interpretación:

1. Respecto a la tabla 10, donde se muestra que el 36.6% de los usuarios comentan que la calidad de capacidad operativa registral respecto a su especialización desarrollándose regularmente causa efecto también al mismo nivel en la satisfacción del usuario, siendo altamente significativa esta decisión, gracias al valor no paramétrico de Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,804.
2. Respecto a la tabla 11, se observa el coeficiente de correlación Durbin Watson tiene por resultado 1.321 de lo que podemos inferir que se encuentra entre los datos del 1 y 3, de esta manera se entiende que el coeficiente aplicado es de aplicación confiable, siendo significativo con 0.0014 ( $p < 0.05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación concluyendo que, la especialización causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.

3. En la tabla 11, respecto al modelo, se entiende que la opinión de cada usuario a favor sobre la especialización que se desarrolla en la zona registral N° V-sede Trujillo, causará efecto en su satisfacción.

**4.6. En relación al quinto objetivo específico:** Determinar el efecto del monitoreo permanente en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.

**a) Prueba de hipótesis**

H3: El monitoreo permanente causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.

**Tabla 12.**

*Tabla del monitoreo permanente entre la especialización y la satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Monitoreo permanente	Malo	N	0	2	0	2
		%	0.0%	0.8%	0.0%	0.8%
	Regular	N	1	104	72	177
		%	0.4%	42.8%	29.6%	72.8%
	Bueno	N	0	41	23	64
		%	0.0%	16.9%	9.5%	26.3%
Total		N	1	147	95	243
		%	0.4%	60.5%	39.1%	100.0%

**Fuente:** Instrumentos aplicados en la Zona Registral N° V, de la ciudad de Trujillo, 2020.

Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,794

Sig. P = 0.013 < 0.05

**Tabla 13.**

*Regresión lineal del efecto que causa el monitoreo permanente en la satisfacción del usuario*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	Modelo
Regresión	9.680	1	9.680	1.315	,0077	$\hat{y} = 0.31X$
Residuo	1774.106	241	7.361			
Total	1783.786	242				

**Fuente:** Instrumentos aplicados en la Zona Registral N° V, de la ciudad de Trujillo, 2020.

**Interpretación:**

1. Respecto a la tabla 12, donde se muestra que el 36.6% de los usuarios comentan que la calidad de capacidad operativa registral respecto a su monitoreo permanente desarrollándose regularmente causa efecto también al mismo nivel en la satisfacción del usuario, siendo altamente significativa esta decisión, gracias al valor no paramétrico de Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,794.
2. Respecto a la tabla 13, se observa el coeficiente de correlación Durbin Watson tiene por resultado 1.315 lo que podemos inferir que se encuentra entre los datos del 1 y 3, de esta manera se entiende que el coeficiente aplicado es de aplicación confiable, siendo significativo con 0.0077 ( $p < 0.05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación concluyendo que, el monitoreo permanente causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.
3. En la tabla 13, respecto al modelo, se entiende que la opinión de cada usuario a favor sobre el monitoreo permanente que se desarrolla en la zona registral N° V-sede Trujillo, causará efecto en su satisfacción.

**4.7. En relación al sexto objetivo específico:** Determinar el efecto del desarrollo y tecnología en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.

**a) Prueba de hipótesis**

H3: El desarrollo y tecnología causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.

**Tabla 14.**

*Tabla de contingencia entre el desarrollo y tecnología y la satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Desarrollo y tecnología	Malo	N	0	2	0	2
		%	0.0%	0.8%	0.0%	0.8%
	Regular	N	1	104	72	177
		%	0.4%	42.8%	29.6%	72.8%
	Bueno	N	0	41	23	64
		%	0.0%	16.9%	9.5%	26.3%
Total		N	1	147	95	243
		%	0.4%	60.5%	39.1%	100.0%

**Fuente:** Instrumentos aplicados en la Zona Registral N° V, de la ciudad de Trujillo, 2020.

Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,761

Sig. P = 0.003 < 0.01

**Tabla 15.**

*Regresión lineal del efecto que causa el desarrollo y tecnología en la satisfacción del usuario*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	Modelo
Regresión	9.680	1	9.680	1.315	,0077	$\hat{y} = 0.31X$
Residuo	1774.106	241	7.361			
Total	1783.786	242				

**Fuente:** Instrumentos aplicados en la Zona Registral N° V, de la ciudad de Trujillo, 2020.

**Interpretación:**

1. Respecto a la tabla 14, donde se muestra que el 43% de los usuarios comentan que la calidad de capacidad operativa registral respecto a su desarrollo y tecnología aplicándose regularmente causa efecto también al mismo nivel en la satisfacción del usuario, siendo altamente significativa esta decisión, gracias al valor no paramétrico de Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,761.
2. Respecto a la tabla 15, se observa el coeficiente de correlación Durbin Watson tiene por resultado 1.315 lo que podemos inferir que se encuentra entre los datos del 1 y 3, de esta manera se entiende que el coeficiente aplicado es de aplicación confiable, siendo significativo con 0.003 ( $p < 0.05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación concluyendo que, el desarrollo y tecnología causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.
3. En la tabla 15, respecto al modelo, se entiende que la opinión de cada usuario a favor sobre el desarrollo y tecnología que se aplica en la zona registral N° V-sede Trujillo, causará efecto en su satisfacción.

**4.8. En relación al séptimo objetivo específico:** Determinar el efecto que causa la mejora de servicios en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.

#### a) Prueba de hipótesis

H3: La mejora en los servicios causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.

**Tabla 16.**

*Tabla de contingencia entre la mejora en los servicios y la satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Mejora en los servicios	Malo	N	0	2	1	3
		%	0.0%	0.8%	0.4%	1.2%
	Regular	N	0	85	62	147

	%	0.0%	35.0%	25.5%	60.5%
Bueno	N	1	60	32	93
	%	0.4%	24.7%	13.2%	38.3%
Total	N	1	147	95	243
	%	0.4%	60.5%	39.1%	100.0%

**Fuente:** Instrumentos aplicados en la Zona Registral N° V, de la ciudad de Trujillo, 2020.

Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,901

Sig. P = 0.0047 < 0.01

**Tabla 17.**

*Regresión lineal del efecto que causa la mejora en los servicios y la satisfacción del usuario*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	Modelo
Regresión	42.170	1	42.170	2.24	,0042	$\hat{y} = 0.71X$
Residuo	1903.123	241	7.897			
Total	1945.292	242				

**Fuente:** Instrumentos aplicados en la Zona Registral N° V, de la ciudad de Trujillo, 2020.

### Interpretación:

1. Respecto a la tabla 16, donde se muestra que el 35% de los usuarios comentan que la calidad de capacidad operativa registral respecto a la mejora en los servicios aplicándose regularmente causa efecto también al mismo nivel en la satisfacción del usuario, siendo altamente significativa esta decisión, gracias al valor no paramétrico de Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,901.
2. Respecto a la tabla 17, se observa el coeficiente de correlación Durbin Watson tiene por resultado 2.24 lo que podemos inferir que se encuentra entre los datos del 1 y 3, de esta manera se entiende que el coeficiente aplicado es de aplicación confiable, siendo significativo con 0.0047 ( $p < 0.05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación concluyendo que, el desarrollo y tecnología causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.

3. En la tabla 17, respecto al modelo, se entiende que la opinión de cada usuario a favor sobre la mejora en los servicios que se aplica en la zona registral N° V-sede Trujillo, causará efecto en su satisfacción.

**Tabla 19**

**Resumen del contraste de hipótesis**

Hipótesis	Formulación	Decisión / prueba de significancia		Inferencia
		Taub - Kendall	Durbin watson	
General	Hi: La calidad de capacidad operativa registral causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.	Sig. P = 0.0015 < 0.01	Sig. P = 0.004< 0.01	Se acepta la hipótesis de investigación formulada
Especifica (1)	H1: La productividad causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.	Sig. P = 0.0246 < 0.05	Sig. P = 0.0014< 0.01	Se acepta la hipótesis de investigación formulada
Especifica (2)	H2: La especialización causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.	Sig. P = 0.0046 < 0.01	Sig. P = 0.0024< 0.01	Se acepta la hipótesis de investigación formulada
Especifica (3)	H3: El monitoreo permanente causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.	Sig. P = 0.013 < 0.05	Sig. P = 0.0077< 0.01	Se acepta la hipótesis de investigación formulada
Especifica (4)	H4: El desarrollo y la tecnología causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.	Sig. P = 0.003 < 0.01	Sig. P = 0.0034< 0.01	Se acepta la hipótesis de investigación formulada
Especifica (5)	H5: La mejora en los servicios causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.	Sig. P = 0.0047 < 0.01	Sig. P = ,0042< 0.01	Se acepta la hipótesis de investigación formulada

**Fuente:** Elaboración propia



## V. DISCUSIÓN

En los últimos años han surgido cambios importantes en el mundo debido a la modernización tecnológica denominada globalización de la información aplicados a las operaciones registrales los cuales, han cumplido un rol importante en el desarrollo de las naciones, tanto en el ámbito empresarial y sobre todo en la administración pública. La principal función del gobierno es buscar ofrecer los mejores servicios utilizando sus diferentes órganos institucionales de administración pública, estos servicios públicos deben ser predictibles, razonables y no burocráticos (principio de informalismo).

Por tales razones se llevó acabo los hallazgos en el presente permitiéndonos comparar con los resultados de algunos autores que aportaron con sus estudios previos en el pesante trabajo, primero en relación al objetivo general es determinar el efecto de la calidad de capacidad operativa registral en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020, en donde respecto a la tabla 2, se muestra que el 32.5% de los usuarios comentan que la calidad de capacidad operativa registral desarrollándose regularmente causa efecto también al mismo nivel en la satisfacción del usuario, siendo altamente significativa esta decisión, gracias al valor no paramétrico de Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,832 , así mismo en la tabla 3, se observa que, el coeficiente de correlación Durbin Watson tiene por resultado 1.485, de esta manera se entiende que el coeficiente aplicado es de aplicación confiable, siendo significativo con 0.0015 ( $p < 0.05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación concluyendo que, la calidad de la capacidad operativa registral causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020, así mismo del modelo, se entiende que, la opinión de cada usuario a favor de la calidad de capacidad operativa registral, causará efecto en una buena satisfacción del usuario. Al respecto estos resultados se asemejan a lo encontrado por Según Zamora (2017), en su estudio de tesis titulado como “Calidad operativa de registros en el nivel de satisfacción del usuario - Registros de identidad y estado civil, de Guadalajara-México”, cuyo objetivo fue determinar el grado de influencia del nivel de la calidad operativa en

el registro del nivel de satisfacción del usuario, la misma que se basó en el diseño no experimental de corte transversal de tipo descriptivo correlacional cuyo tamaño de muestra fue de 145 usuarios, aplicando el estadístico de prueba de la matriz de correlaciones de Pearson en donde concluyó que la Calidad operativa de registros influye en el nivel de satisfacción del usuario - Registros de identidad y estado civil, de Guadalajara-México.

En cuanto al primer objetivo específico es identificar el nivel de calidad de capacidad operativa registral en la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020, se observa en la tabla 4, que el 56% de los usuarios que realizan trámites en la zona registral N° V, respondieron que la calidad de la capacidad operativa registral se desarrolla regularmente, mientras que un 10% de los usuarios respondieron diferente que, en la Zona Registral N° V, de la ciudad de Trujillo existe una buena calidad de capacidad operativa registral, así mismo en la tabla 5, se muestra que, el 44% de los usuarios que realizan tramites en la zona registral N° V, opinaron el nivel de calidad de capacidad operativa registral respecto a la productividad es regular, así como también al mismo nivel se desarrolla en cuanto especialización con un 49%, monitoreo permanente, desarrollo y tecnología y mejora en servicios con 56%,49% y 51% respectivamente, estos hallazgos en cierta forma se desprende una valiosa información, no sólo en lo que respecta a clientes insatisfechos, sino también en lo concerniente a aquellos satisfechos, lo que permite saber de qué manera se cumple con sus expectativas y poder aplicarlo a otros procesos. Los factores cualitativos son tanto o más importantes que los cuantitativos en los procesos de mejora de la calidad del servicio, eso se corrobora con las investigaciones de los autores George y Mallery (2015).

En cuanto al segundo objetivo específico se tiene a través de la tabla 6, se nota que, el 59% de los usuarios manifiestan contar con una regular satisfacción en la zona registral N° V, de la sede Trujillo, por otro lado, cerca del 19% manifiestan percibir una mala satisfacción, de los servicios que brinda dicha entidad y solo el 10% resultó percibir una buena satisfacción, así mismo en la tabla 7 se puede observar que, el 46% de los usuarios que realizan tramites en la zona registral

Nº V, de la ciudad de Trujillo resultaron percibir una regular satisfacción respecto al tiempo y espera en los servicios brindados por la mencionada entidad, así como un grupo del 52% manifestaron también percibir una regular satisfacción debido a la seguridad, también el 37%, 56% y el 39% respecto a la información de ambiente, personal, y los servicios administrativos, es que perciben una regular satisfacción en los usuarios., estos resultados se asemejan con lo opinado por Sánchez, (2016), en su tesis *titulada* “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León ”, Garantizar la salud es uno de los retos de los sistemas de salud en todo el mundo y en México es un derecho fundamental consagrado en el artículo 4º de la Constitución, no obstante en nuestro país aún se presentan rezagos importantes en relación a la calidad y a la satisfacción de los usuarios de los servicios médicos y en particular los derechohabientes de la seguridad social. Asimismo, el trabajo de investigación es desarrollado en la Universidad Autónoma De Nuevo León; para optar grado de Magíster en Ciencias de la Salud, en la cual concluye: La satisfacción aquí reportada del 74.8 % se puede elevar una vez que los usuarios puedan mejorar en el acceso al trámite de su consulta ya sea por teléfono o internet y no tengan que permanecer tanto tiempo en la unidad antes de ser atendidos, es decir mejorar los tiempos de espera, así como del surtimiento completo de la receta.

En lo que respecta al tercer objetivo específico los resultados se muestran en la la tabla 8, donde, donde el 34.2% de los usuarios comentan que la calidad de capacidad operativa registral respecto a su productividad desarrollándose regularmente causa efecto también al mismo nivel en la satisfacción del usuario, siendo altamente significativa esta decisión, gracias al valor no paramétrico de Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,905, por otro lado en la tabla 9, se observa que, el coeficiente de correlación Durbin Watson tiene por resultado 1.563 de lo que podemos inferir que se encuentra entre los datos del 1 y 3, de esta manera se entiende que el coeficiente aplicado es de aplicación confiable, siendo significativo con 0.0014 ( $p < 0.05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación concluyendo que, la productividad causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral Nº V-sede Trujillo, durante el año

2020, y también en el modelo, se entiende que la opinión de cada usuario a favor sobre la opinión de la productividad que desarrolla en la zona registral N° V-sede Trujillo, causará efecto en su satisfacción.

En lo que respecta al cuarto objetivo específico, los hallazgos se muestran en la tabla 10, donde se muestra que el 36.6% de los usuarios comentan que la calidad de capacidad operativa registral respecto a su especialización desarrollándose regularmente causa efecto también al mismo nivel en la satisfacción del usuario, siendo altamente significativa esta decisión, gracias al valor no paramétrico de Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,804, por otro lado en la tabla 11, se observa el coeficiente de correlación Durbin Watson tiene por resultado 1.321 de lo que podemos inferir que se encuentra entre los datos del 1 y 3, de esta manera se entiende que el coeficiente aplicado es de aplicación confiable, siendo significativo con 0.0014 ( $p < 0.05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación concluyendo que, la especialización causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020, Así mismo en la tabla 11, respecto al modelo, se entiende que la opinión de cada usuario a favor sobre la especialización que se desarrolla en la zona registral N° V-sede Trujillo, causará efecto en su satisfacción.

En lo que respecta al quinto objetivo específico, los hallazgos se muestran en la Respecto a la tabla 12, donde se muestra que el 36.6% de los usuarios comentan que la calidad de capacidad operativa registral respecto a su monitoreo permanente desarrollándose regularmente causa efecto también al mismo nivel en la satisfacción del usuario, siendo altamente significativa esta decisión, gracias al valor no paramétrico de Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,794, respecto a la tabla 13, se observa el coeficiente de correlación Durbin Watson tiene por resultado 1.315 lo que podemos inferir que se encuentra entre los datos del 1 y de esta manera se entiende que el coeficiente aplicado es de aplicación confiable, siendo significativo con 0.0077 ( $p < 0.05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación concluyendo que, el monitoreo permanente causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020, y por último en la tabla 13, respecto al modelo, se

entiende que la opinión de cada usuario a favor sobre el monitoreo permanente que se desarrolla en la zona registral N° V-sede Trujillo, causará efecto en su satisfacción.

En lo que respecta al sexto objetivo específico, los hallazgos encontrados en la tabla 14, donde se muestra que el 43% de los usuarios comentan que la calidad de capacidad operativa registral respecto a su desarrollo y tecnología aplicándose regularmente causa efecto también al mismo nivel en la satisfacción del usuario, siendo altamente significativa esta decisión, gracias al valor no paramétrico de Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,761. Por otro lado en la tabla 15, se observa el coeficiente de correlación Durbin Watson tiene por resultado 1.315 lo que podemos inferir que se encuentra entre los datos del 1 y 3, de esta manera se entiende que el coeficiente aplicado es de aplicación confiable, siendo significativo con 0.003 ( $p < 0.05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación concluyendo que, el desarrollo y tecnología causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020 y por último en la tabla 15, respecto al modelo, se entiende que la opinión de cada usuario a favor sobre el desarrollo y tecnología que se aplica en la zona registral N° V-sede Trujillo, causará efecto en su satisfacción.

Y por último en lo que respecta al sétimo objetivo específico, los hallazgos encontrados en la tabla 16, donde se muestra que el 35% de los usuarios comentan que la calidad de capacidad operativa registral respecto a la mejora en los servicios aplicándose regularmente causa efecto también al mismo nivel en la satisfacción del usuario, siendo altamente significativa esta decisión, gracias al valor no paramétrico de Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,901. Por otro lado, en la tabla 17, se observa el coeficiente de correlación Durbin Watson tiene por resultado 2.24 lo que podemos inferir que se encuentra entre los datos del 1 y 3, de esta manera se entiende que el coeficiente aplicado es de aplicación confiable, siendo significativo con 0.0047 ( $p < 0.05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación concluyendo que, el desarrollo y tecnología causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020. Y por último en la tabla 17, respecto al modelo, se

entiende que la opinión de cada usuario a favor sobre la mejora en los servicios que se aplica en la zona registral N° V-sede Trujillo, causará efecto en su satisfacción.

Todos estos resultados demostrados en las hipótesis específicas se asemejan con el estudio realizado por Según Chocce (2017) en su tesis de maestría titulado como “Operaciones en los registros y su impacto en la atención del usuario, de la empresa Hidrandina, Trujillo”, al respecto este estudio tiene por objetivo en determinar el impacto que genera las operaciones de registro en la atención del usuario, siendo este estudio no experimental de corte transversal de tipo correlacional descriptivo, Al respecto el autor concluye que, las capacidades operativas se refieren a la utilización de productividad, especialización, monitoreo permanente, desarrollo y tecnología, y mejora en los servicios, de la infraestructura y conocimientos disponibles para fabricar productos y servicios que optimicen su uso, con el fin de lograr niveles de eficiencia y productividad en las empresas, para que de alguna forma impacte en la satisfacción del usuario.

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos establecidos en el presente estudio se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se determinó que la calidad de la capacidad operativa registral causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020, considerando que el valor no paramétrico de Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,832, y el coeficiente de correlación de Durbin Watson en 1.485, siendo significativo con 0.0015 ( $p < 0.05$ ).
- Se identificó un regular nivel del 56% con respecto a la calidad de la capacidad operativa registral, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.
- Se identificó un regular nivel del 59% también con respecto a la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.
- Se pudo determinar que la productividad causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020, gracias al valor no paramétrico de Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,905 y el coeficiente de correlación Durbin Watson es de 1.563, siendo significativo con 0.0246 ( $p < 0.05$ ).
- Se pudo determinar que la especialización causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020. gracias al valor no paramétrico de Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,804 y el coeficiente de correlación Durbin Watson es de 1, siendo significativo con 0.0046 ( $p < 0.05$ ).
- Se pudo determinar que si existe influencia significativa entre la dimensión tiempo y la variable procesamiento registral de los usuarios que realizan tramites en la zona registral N° V, de la ciudad de Trujillo, siendo altamente

significativa esta decisión, gracias al valor no paramétrico de Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,794 y el coeficiente de correlación Durbin Watson es de 1.321, siendo significativo con 0.013 ( $p < 0.05$ )

- Se pudo determinar que el monitoreo permanente causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020, gracias al valor no paramétrico de Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,761 y el coeficiente de correlación Durbin Watson es de 1.881, corroborando por el valor de significancia el cual es menor a 0.05.
- Se pudo determinar que el desarrollo y tecnología causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020, siendo altamente significativo esta decisión, gracias al valor no paramétrico de Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0,901 y el coeficiente de correlación Durbin Watson de 2.24, corroborando por el valor de significancia el cual es menor a 0.05.



## **VII. RECOMENDACIONES**

- La Jefatura, de la zona registral N° V, de la ciudad de Trujillo a través de la oficina de atención al usuario elabore un cuadro de dificultades presentadas, basados en la calidad de capacidad operativa registral detallando los percances obtenidos en cada uno de los procesos y según sus dimensiones, así como explicar si se dio solución al problema surgido y cuáles fueron las consideraciones para llegar a resolver el inconveniente.
- Elevar el presente a la jefatura, a fin de concretar una capacitación para el personal de las diversas oficinas de la Zona Registral N° V, de la ciudad de Trujillo en los campos de déficit referentes a la calidad de capacidad operativa registral, con el fin de mantener la información actualizada y emitir reportes de conformidad, que sean de satisfacción del usuario.
- Recomendar a la Gerencia Registral que actualice los procedimientos registrales, designando responsables en cada punto del proceso indicando y detallando las funciones del encargado desde la recepción documentaria hasta la atención y archivado del mismo.
- La Jefatura Zonal y la Gerencia Registral tomen la iniciativa de promover y reforzar el uso de las operaciones de registros por parte de todos los colaboradores de las oficinas de la Zona Registral N° V, de la ciudad de Trujillo, con la finalidad de brindar un mejor servicio y poder absolver dudas de manera inmediata al usuario, así como también clarificar las acciones realizadas y verificar su adecuada ejecución.
- Elevar el presente estudio a las instalaciones de la Universidad Cesar Vallejo, así como realizar la publicación respectiva en la web, de manera formal, a fin de que contribuya como antecedente para estudios posteriores por parte de los interesados.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abanto W. (2015), Metodología de la Investigación. Págs. 150. Recuperado de <https://www.beetrack.com/es/blog/medir-la-satisfaccion-del-cliente>

Alarcón, J. (2017), tesis *“Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito - Ecuador”* Págs. 162.

Cueto, C. (2020) 5 Paradigmas Sobre La Atención Al Cliente. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/112078137/5-Paradigmas-Sobre-La-Atencion-Al-Cliente>

Chocce (2017) Customer Experience. Recuperado de <https://www.pinterest.com/arielsamuelcr/customer-experience/>

Champano, A. (2020) Atención al cliente: el desafío de conocer a los consumidores del siglo XXI. Recuperado de <https://www.aden.org/business-magazine/nuevos-paradigmas-en-atencion-al-cliente/>

Dzul, M (2020) ¿Cómo medir la satisfacción del cliente?: indicadores y herramientas.

De la Cruz (2016) Calidad del servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho Recuperado de [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1272](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1272)

Dos, M. (2016) Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>

Ecured (2020) Satisfacción del cliente. Recuperado de [https://www.ecured.cu/Satisfacci%C3%B3n\\_del\\_cliente](https://www.ecured.cu/Satisfacci%C3%B3n_del_cliente)

García (2020) 72 Frases Sobre Servicio Y Experiencia Del Cliente. Recuperado de <https://erickalejandrogarcia.com/2020/06/16/72-frases-sobre-servicio-y-experiencia-del-cliente/>

Gómez C. (2006) El nuevo paradigma de la complejidad y la educación: una mirada histórica. Recuperado de <https://journals.openedition.org/polis/400>

George y Mallery (2017) El rol de las expectativas de la calidad. Recuperado de [https://www.google.com/search?sxsrf=ALeKk03TE1CmCQKtd9RUscwTbRqb9GISdw%3A1606364592000&ei=ry2\\_X7TKPKuUwbkPo biMiAo&q=2](https://www.google.com/search?sxsrf=ALeKk03TE1CmCQKtd9RUscwTbRqb9GISdw%3A1606364592000&ei=ry2_X7TKPKuUwbkPo biMiAo&q=2).

Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la Investigación (6ta. ed.). México D.F., Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.

Hernández et al. (2010) Metodología de la Investigación. Págs. 654.

Humansmart (2020) Los 7 Paradigmas que imposibilitan brindar calidad en nuestro servicio al cliente. Recuperado de <https://humansmart.com.mx/los-7-paradigmas-que-imposibilitan-brindar-calidad-en-nuestro-servicio-al-cliente>

Lamb, Ch.; Hair, J.y McDaniel, C. (2013). Marketing: edición latinoamérica. México: Cengage Learning Editores.

Lostanau, J. (2018), en su tesis titulada “Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018”. Págs. 172.

- Maldonado, J. (2015). Cultura de servicio al cliente. Lima, Perú. Recuperado de [http://www.academia.edu/12340317/cultura\\_de\\_servicio\\_al\\_cliente](http://www.academia.edu/12340317/cultura_de_servicio_al_cliente)
- Márquez, S. (2015) Satisfacción Con La Atención De Salud. Recuperado de [https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones\\_institucionales\\_pdf/2017/SATISFACCI%C3%93N%20CON%20LA%20ATENCI%C3%93N%20DE%20SALUD%202017.pdf](https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones_institucionales_pdf/2017/SATISFACCI%C3%93N%20CON%20LA%20ATENCI%C3%93N%20DE%20SALUD%202017.pdf)
- OGN (2020) Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea. Págs. 129.
- Padula, J. (2019) Educación A Distancia Y Calidad Ética. Recuperado de <https://www.google.com/search?sxsrf=ALeKk03DqfaLQc8N5wdgHBrXS7ixT2t5>.
- Ponce, C. (2017) La Calidad De Servicio Y La Satisfacción De Los Usuarios De una asociación de transporte. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4198/Ponce%20de%20Leon%20Berrios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quijano, V. (2020) El paradigma del servicio al cliente. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/paradigma-servicio-cliente/>
- RAE (2019) Calidad y Atención. Recuperado de <https://dle.rae.es/calidad>
- Ruiz, A. (2012). Concepto de fiabilidad (reliability). Recuperado el 25 de abril del 2016 desde [http://www.aec.es/c/document\\_library/get\\_file?p\\_l\\_id=33948&folderId=257\\_007&name=DLFE-11836.pdf](http://www.aec.es/c/document_library/get_file?p_l_id=33948&folderId=257_007&name=DLFE-11836.pdf)

Sánchez, L. (2017) tesis "Satisfacción De Los Usuarios De Consulta Externa En Una Institución De Seguridad Social En Guadalupe, Nuevo León. Págs. 152.

Sunarp (2015). Oficina General de Planeamiento y Presupuesto. Lima:Peru. Boletín Estadístico Año 4 Número 38.

SUNARP (2016) Memoria Anual 2016. Págs. 172.

Salazar, J. (2008) La importancia de la satisfacción del usuario. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/267823646\\_La\\_importancia\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_del\\_usuario](https://www.researchgate.net/publication/267823646_La_importancia_de_la_satisfaccion_del_usuario)

Vivas, G. (2010) Satisfacción De Los Clientes. Recuperado de [https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/clase1\\_clientes.pdf](https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/clase1_clientes.pdf)

Zamora, J. (2017). *Calidad operativa de registros en el nivel de satisfacción del usuario - Registros de identidad y estado civil, Guadalajara-México*. Guadalajara - México : Universidad Politécnica de Guadalajara.

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de Consistencia

Título: Efecto de la calidad de capacidad operativa registral en la satisfacción del usuario, zona registral N° V-sede Trujillo, 2020							
Autor: Br. Juliana Yesenia Martell Ortiz							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e indicadores				
<b>GENERAL:</b>  ¿En qué medida la productividad causa efecto en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020?  <b>ESPECÍFICOS:</b>  • ¿En qué medida la especialización causa efecto en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020?  • ¿En qué medida el monitoreo permanente causa efecto en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020?  • ¿En qué medida el desarrollo y tecnología causa efecto en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020?,	<b>GENERAL:</b>  determinar el efecto de la calidad de capacidad operativa registral en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.  <b>ESPECÍFICOS:</b>  • Identificar el nivel de calidad de capacidad operativa registral en la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.  • Identificar el nivel de satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.  • Determinar el efecto de la productividad en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.  • Determinar el efecto de la especialización en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.	<b>HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN (Hi):</b>  H1: La calidad de capacidad operativa registral causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 202.  <b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b>  H1: La productividad causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.  H2: La especialización causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.  H3: El monitoreo permanente causa efecto	<b>Variable independiente:</b> Ley de contrataciones del estado				
			<b>Dimensiones:</b>  • Productividad	<b>Indicadores:</b>  • Unidad de trabajo • Cantidad de producción • Servicio brindado • Unidad de producto	<b>Ítems:</b>  1,2,3,4	<b>Escala de medición:</b>  1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre.	<b>Niveles o rangos:</b>  Muy Malo Malo Regular Bueno Muy Bueno
			• Especialización	• Dominio de un tema • Campo profesional • Profundización de desarrollo de actividades • Especialistas competentes	5,6,7,8	1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre.	Muy Malo Malo Regular Bueno Muy Bueno
			• Monitoreo permanente	• Registro de avances • Generación de información oportuna • Proyectos ejecutados • Programación de etapas	9,10,11,12	1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre.  Muy Malo Malo Regular Bueno Muy Bueno	

<ul style="list-style-type: none"> <li>¿En qué medida la mejora en los servicios causa efecto en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020?</li> </ul>	<p>sede Trujillo, durante el año 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el efecto del monitoreo permanente en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.</li> <li>Determinar el efecto del desarrollo y tecnología en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.</li> <li>Determinar el efecto que causa la mejora de servicios en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.</li> </ul>	<p>significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.</p> <p>H4: El desarrollo y la tecnología causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.</p> <p>H5: La mejora en los servicios causa efecto significativo en la satisfacción del usuario, de la zona registral N° V-sede Trujillo, durante el año 2020.</p>					
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo y Tecnología</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemas aplicados de</li> <li>Mejora procesos de</li> <li>Diseño ejecución de servicios de</li> <li>Producción de informes de</li> </ul>	13,14,15,16	6. Nunca. 7. Casi nunca. 8. A veces. 9. Casi siempre. 10. Siempre.	Muy Malo Malo Regular Bueno Muy Bueno
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora en los servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad servicios de</li> <li>Análisis de la información de</li> <li>Análisis de competencias de</li> <li>Propuesta de mejoras de</li> </ul>	17,18,19,20		
			Variable Dependiente: Satisfacción del usuario				

			<b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo y espera</li> </ul>	<b>Indicadores:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal atiende a los usuarios en el tiempo exacto.</li> <li>• El tiempo de atención es apropiado para los usuarios.</li> <li>• Existen demoras al momento de atender al usuario.</li> <li>• El usuario tiende a esperar su turno para ser atendido.</li> </ul>	<b>Ítems:</b> <p>1,2,3,4.</p>	<b>Escala de medición:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca.</li> <li>2. Casi nunca.</li> <li>3. A veces.</li> <li>4. Casi siempre.</li> <li>5. Siempre.</li> </ol>	<b>Niveles o rangos:</b> <p>Muy Malo Malo Regular Bueno Muy Bueno</p>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La atención a los usuarios con los protocolos respectivos</li> <li>• Existe vigilancia en la custodia de los documentos que solicitan los usuarios.</li> <li>• Las fechas de entrega de los documentos son los apropiados.</li> <li>• Las instalaciones eléctricas son seguras a fin de que no se atente contra su vida del usuario.</li> </ul>	<p>5,6,7,8</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca.</li> <li>2. Casi nunca.</li> <li>3. A veces.</li> <li>4. Casi siempre.</li> <li>5. Siempre.</li> </ol>	<p>Muy Malo Malo Regular Bueno Muy Bueno</p>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información del ambiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El estado de los ambientes donde se encuentran los usuarios son seguros.</li> <li>• Las condiciones sanitarias de los</li> </ul>	<p>9,10,11,12</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca.</li> <li>2. Casi nunca.</li> <li>3. A veces.</li> <li>4. Casi siempre.</li> <li>5. Siempre.</li> </ol>	<p>Muy Malo Malo Regular Bueno Muy Bueno</p>



				servicios higiénicos para el uso de los usuarios. • Existen sistemas apropiados para el cuidado de los usuarios en las instalaciones.			
			• Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La percepción de la atención del usuario por parte del personal registral.</li> <li>• La rapidez con lo cual el usuario es atendido.</li> <li>• El personal en todo momento atiende al usuario que la documentación que se le entregara este en buenas condiciones.</li> <li>• Existe preocupación por parte del personal en mantener los ambientes limpios para el usuario.</li> </ul>	13,14,15,16	1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre.	Muy Malo Malo Regular Bueno Muy Bueno
			• Servicios administrativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe orden y limpieza en los lugares de atención al usuario por los registradores.</li> <li>• Condiciones en que se encuentran los archivos documentarios.</li> <li>• Existe personal de limpieza que se encarga de sacar</li> </ul>	17,18,19,20	1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre.	Muy Malo Malo Regular Bueno Muy Bueno

				los residuos de los ambientes. • El estado del uniforme del personal registral al momento de la atención al usuario es intachable.			
--	--	--	--	---	--	--	--

**Fuente:** Elaboración propia.

Tipo y Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<b>Método:</b> Deductivo. <b>Enfoque:</b> Cuantitativo. <b>Tipo:</b> No experimental. <b>Nivel:</b> Aplicada. <b>Diseño:</b> Correlacional causal, descriptivo, de corte transversal.	<b>Población:</b> Para el presente estudio la población estuvo conformado por 1,146 usuarios que realizan tramites de diversos procedimientos registrales en la Zona Registral N° V, de la ciudad de Trujillo, durante el año 2020.  <b>Tipo de Muestreo:</b> Aleatorio simple.  <b>Tamaño de muestra:</b> Por lo tanto, el tamaño de muestra para el estudio fue 243 Usuarios.	<b>Variable independiente:</b> Calidad de capacidad operativa registral  <b>Técnicas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta.</li> </ul> <b>Instrumentos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario.</li> </ul>	<b>a) Estadística descriptiva</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Matriz de base de datos.</li> <li>Tablas de frecuencia.</li> <li>Gráficos de frecuencia.</li> </ul> <b>b) Inferencia estadística</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación previa de normalidad de datos, mediante Shapiro Wilks</li> <li>Aplicación de la prueba de Taub Kendall,.</li> <li>Aplicación de modelo de regresión lineal simple para conocer la explicación del impacto de las dimensiones de la primera variable frente a la variable dependiente.</li> <li>Se hará uso del nivel de significancia del 5%. Para la decisión del contraste de hipótesis.</li> <li>Se hará uso del software estadístico SPSS versión 25.0.</li> </ul>

## Anexo 02: Matriz de operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<b>Variable Independiente:</b> Calidad de la capacidad operativa registral	Según Chocce (2017) las capacidades operativas se refieren a la utilización de la infraestructura y conocimientos disponibles para fabricar productos y servicios que optimicen su uso, con el fin de lograr niveles de eficiencia y productividad en las empresas.	Se midió mediante el instrumento: Cuestionario.	Productividad	La unidad de trabajo	ORDINAL.  <u>Niveles de Escala:</u>  -Muy Mala  -Mala  -Regular  -Buena  -Muy buena
				Cantidad de producción	
				Servicio brindado	
				Unidad de producto	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<b>Independiente:</b> Calidad de la capacidad operativa registral			Especialización	Dominio de un tema	ORDINAL.  <u>Niveles de Escala:</u>  -Muy Mala  -Mala  -Regular  -Buena  -Muy buena
				Campo profesional	
				Profundización de desarrollo de actividades	
				Especialistas competentes	
			Monitoreo permanente	Registro de avances	
				Generación de información oportuna	
				Proyectos ejecutados	
				Programación de etapas	
			Desarrollo de tecnología	Sistemas aplicados	
				Mejora de procesos	
				Diseño de ejecución de servicios	
				Producción de informes	
			Mejora en servicios	Calidad de servicios	
				Análisis de la información	
				Análisis de competencias	
				Propuesta de mejoras	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<b>Dependiente:</b> Nivel de satisfacción de los usuarios.	Según De la Cruz (2016) el concepto de satisfacción del usuario se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio.	Se midió mediante el instrumento: Cuestionario.	Tiempo y espera	El personal atiende a los usuarios en el tiempo exacto.	ORDINAL.  <u>Niveles de Escala:</u> -Muy Mala -Mala -Regular -Buena -Muy buena
				El tiempo de atención es apropiado para los usuarios.	
				Existen demoras al momento de atender al usuario.	
				El usuario tiende a esperar su turno para ser atendido.	

**Fuente:** Elaboración propia

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<b>Dependiente:</b> Nivel de satisfacción de los usuarios.			Seguridad	La atención a los usuarios con los protocolos respectivos	ORDINAL.  <u>Niveles de Escala:</u> -Muy Mala -Mala -Regular -Buena -Muy buena
				Existe vigilancia en la custodia de los documentos que solicitan los usuarios.	
				Las fechas de entrega de los documentos son los apropiados.	
				Las instalaciones eléctricas son seguras a fin de que no se atente contra su vida del usuario.	
			Infraestructura de ambientes	El estado de los ambientes donde se encuentran los usuarios son seguros.	
				Las condiciones sanitarias de los servicios higiénicos para el uso de los usuarios.	
				Existen sistemas apropiados para el cuidado de los usuarios en las instalaciones.	
				Existen lugares apropiados para la espera de turno de los usuarios.	
			Personal	La percepción de la atención del usuario por parte del personal registral.	
				La rapidez con lo cual el usuario es atendido.	
				El personal en todo momento atiende al usuario que la documentación que se le entregara este en buenas condiciones.	
				Existe preocupación por parte del personal en mantener los ambientes limpios para el usuario.	
			Servicios administrativos	Existe orden y limpieza en los lugares de atención al usuario por los registradores.	
				Condiciones en que se encuentran los archivos documentarios.	
				Existe personal de limpieza que se encarga de sacar los residuos de los ambientes.	
				El estado del uniforme del personal registral al momento de la atención al usuario es intachable.	

## Anexo 03: Validación del instrumento

### A. VALIDACION DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO PARA USUARIOS

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de determinar que la calidad de la capacidad operativa registral mejora el nivel de satisfacción de usuarios de la Zona Registral N° V-sede Trujillo, periodo 2020. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

- a) **REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.
- b) **PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.
- c) **COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.
- d) **ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.
- e) **COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem)

B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED.

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO PARA USUARIOS

**TITULO DE LA TESIS: “Calidad de la capacidad operativa registral y nivel de satisfacción de usuarios de la Zona Registral Nº V-Sede Trujillo, periodo 2020”.**

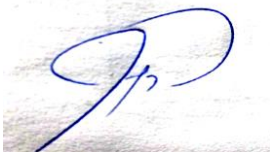
VARIABLE: Calidad de la capacidad operativa registral												
DIMENSIÓN 1: Productividad												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
La unidad de trabajo	La unidad de trabajo se ve reflejada en la unión de los integrantes de la Sede Trujillo para atender al público.	1		1		1		1		1		
Cantidad de producción	Se verifica la cantidad de producción con la entrega de documentos a tiempo en manos del usuario.	1		1		1		1		1		
Servicio brindado	Se comprueba un servicio brindado de calidad al usuario.	1		1		1		1		1		
Unidad de producto	Se verifica una unidad de producto de calidad emitida por los registradores.	1		1		1		1		1		
DIMENSIÓN 2: Especialización												
Dominio de un tema	Existe el dominio del tema por parte de los registradores para atender al público.	1		1		1		1		1		
Campo profesional	Los registradores cuentan en el campo profesional con experiencia.	1		1		1		1		1		
Profundización de desarrollo de actividades	Se verifica profundiza el desarrollo de actividades por parte del personal.	1		1		1		1		1		
Especialistas competentes	Existen Especialistas Competentes para el desarrollo de actividades de atención.	1		1		1		1		1		
DIMENSIÓN 3: Monitoreo permanente												



Registro de avances	Existe un eficiente registro de avances para el personal de planta, a fin de dar un servicio de calidad al usuario.	1		1		1		1		1		
Generación de información oportuna	Existe la generación de información oportuna, a fin de entregarla al usuario.	1		1		1		1		1		
Proyectos ejecutados	Se verifica que existen Proyectos ejecutados con la finalidad de conseguir una atención de calidad.	1		1		1		1		1		
Programación de etapas	Se comprueba que la programación de etapas se aplica en la Zona Registral n.º V para atender a los usuarios.	1		1		1		1		1		
<b>DIMENSIÓN 4: Desarrollo de tecnología</b>												
Sistemas aplicados	Se han elaborado Sistemas aplicados para la atención del usuario.	1		1		1		1		1		
Mejora de procesos	Existe la mejora de procesos para una atención adecuada al usuario.	1		1		1		1		1		
Diseño de ejecución de servicios	Se ha realizado el diseño de ejecución de servicios novedosos para una correcta atención del usuario.	1		1		1		1		1		
Producción de informes	Se ha verificado la producción de informes en significativas cantidades para una buen atención al público.	1		1		1		1		1		
<b>DIMENSIÓN 5: Mejora en servicios</b>												
Calidad de servicios	Existe calidad de servicios al momento de la atención a los usuarios.	1		1		1		1		1		
Análisis de la información	El análisis de la información se realiza antes de la entrega de la información al usuario.	1		1		1		1		1		
Análisis de competencias	Existe análisis de competencias por parte del empleador hacia su personal registral.	1		1		1		1		1		
Propuesta de mejoras	Existe propuesta de mejoras, a fin de realizar un mejor servicio de atención a los usuarios.	1		1		1		1		1		

**Fuente:** Elaboración propia.

### FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de los Procedimiento Registral</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel calidad de capacidad operativa registral de la Zona Registral N° V - Trujillo, 2020</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>243 Usuarios de la Zona Registral N° V - Trujillo, 2020</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	CARLOS ALBERTO NORIEGA ANGELES	<b>DNI N°</b>	18173945
<b>Título Profesional</b>	LICENCIADO EN ADMINISTRACION	<b>Celular</b>	949960370
<b>Dirección Domiciliaria</b>	FELIPE PINGLO N° 650 URB. PRIMAVERA – TRUJILLO – TRUJILLO		
<b>Grado Académico</b>	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	TRUJILLO, 18 DE NOVIEMBRE DEL 2020

### Calificación del Primer Experto

ítem	Dr. CARLOS ALBERTO NORIEGA ANGELES							
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la oposición de respuesta	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13		X		X		X		X
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18		X		X		X		X
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
Total	18	2	18	2	18	2	18	2

Coefficiente de Holsti

$$c = \frac{\# \text{Afirmaciones}}{\# \text{Afirmación} + \# \text{Negaciones}} = \frac{(18 + 18 + 18 + 18)}{(18 + 18 + 18 + 18) + 08} = \frac{72}{80} = 90\%$$


VARIABLE: Nivel de satisfacción de los usuarios.												
DIMENSIÓN 1: Tiempo y espera												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
El personal atiende a los usuarios en el tiempo exacto.	Se verifica que el personal atiende a los usuarios en el tiempo exacto.	1		1		1		1		1		
El tiempo de atención es apropiado para los usuarios.	Se aprecia que el tiempo de atención es apropiado para los usuarios.	1		1		1		1		1		
Existen demoras al momento de atender al usuario.	Se verifica que en la Sede Trujillo, no existen demoras al momento de atender al usuario.	1		1		1		1		1		
El usuario tiende a esperar su turno para ser atendido.	Se comprueba que el usuario tiende a esperar su turno para ser atendido.	1		1		1		1		1		
DIMENSIÓN 2: Seguridad												
La atención a los usuarios con los protocolos respectivos	Se aplica en la atención a los usuarios con los protocolos respectivos	1		1		1		1		1		
Existe vigilancia en la custodia de los documentos que solicitan los usuarios.	Se realiza vigilancia en la custodia de los documentos que solicitan los usuarios.	1		1		1		1		1		
Las fechas de entrega de los documentos son los apropiados.	Existen fechas de entrega de los documentos, los cuales son apropiados.	1		1		1		1		1		

Las instalaciones eléctricas son seguras a fin de que no se atente contra su vida del usuario.	Se comprueba que, las instalaciones eléctricas son seguras a fin de que no se atente contra su vida del usuario.	1		1		1		1		1		
<b>DIMENSIÓN 3: Infraestructura de ambientes</b>												
El estado de los ambientes donde se encuentran los usuarios son seguros.	En la Sede Trujillo, el estado de los ambientes donde se encuentran los usuarios son seguros.	1		1		1		1		1		
Las condiciones sanitarias de los servicios higiénicos para el uso de los usuarios.	En la entidad, las condiciones sanitarias de los servicios higiénicos para el uso de los usuarios.	1		1		1		1		1		
Existen sistemas apropiados para el cuidado de los usuarios en las instalaciones.	Se verifica que existen sistemas apropiados para el cuidado de los usuarios en las instalaciones.	1		1		1		1		1		
Existen lugares apropiados para la espera de turno de los usuarios.	En la Zona registral n.º 5, se comprueba lugares apropiados para la espera de turno de los usuarios.	1		1		1		1		1		
<b>DIMENSIÓN 4: Personal</b>												
La percepción de la atención del usuario por parte del personal registral.	Existe por parte del usuario una buena percepción de la atención del personal registral.	1		1		1		1		1		
La rapidez con lo cual el usuario es atendido.	Se comprueba rapidez con lo cual el usuario es atendido.	1		1		1		1		1		
El personal en todo momento atiende al usuario que la documentación que se le entregara este en buenas condiciones.	En la Sede Trujillo, el personal en todo momento atiende al usuario que la documentación que se le entregara este en buenas condiciones.	1		1		1		1		1		

Existe preocupación por parte del personal en mantener los ambientes limpios para el usuario.	Se verifica preocupación por parte del personal en mantener los ambientes limpios para el usuario.	1		1		1		1		1		
<b>DIMENSIÓN 5:</b> Servicios administrativos												
Existe orden y limpieza en los lugares de atención al usuario por los registradores..	Se puede apreciar, orden y limpieza en los lugares de atención al usuario por los registradores..	1		1		1		1		1		
Condiciones en que se encuentran los archivos documentarios.	Se puede comprobar condiciones en que se encuentran los archivos documentarios.	1		1		1		1		1		
Existe personal de limpieza que se encarga de sacar los residuos de los ambientes.	Se aprecia la existencia de personal de limpieza que se encarga de sacar los residuos de los ambientes.	1		1		1		1		1		
El estado del uniforme del personal registral al momento de la atención al usuario, es intachable.	Se verifica que, el estado del uniforme del personal registral al momento de la atención al usuario, es intachable.	1		1		1		1		1		

**Fuente:** Elaboración propia.

### FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario Satisfacción del usuario</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de satisfacción del usuario de la Zona Registral N° V - Trujillo, 2020</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>243 Usuarios de la Zona Registral N° V - Trujillo, 2020</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Francisco Alejandro Espinoza Polo	<b>DNI N°</b>	17839286
<b>Título Profesional</b>	Ingeniero Industrial	<b>Celular</b>	949948294
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Av. América Norte 2081 Urbanización "Las Quintanas" Trujillo		
<b>Grado Académico</b>	Doctor		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	31-11-2020

### Calificación del segundo Experto

ítem	Dr. FRANCISCO ALEJANDRO ESPINOZA POLO							
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la oposición de respuesta	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
Total	20	0	20	0	20	0	20	0

Coefficiente de HOLSTI

$$c = \frac{\# \text{ Afirmaciones}}{\# \text{ Afirmación} + \# \text{ Negaciones}} = \frac{(20 + 20 + 20 + 20)}{(20 + 20 + 20 + 20) + 00} = \frac{80}{80} = 100\%$$



## Anexo 04: Validez de constructo del instrumento

ÍTEMS	Criterios	JUECES					Acuerdos	V de Aiken	Sig. p	Decisión	Lawshe (CVR)	Decisión Lawshe
		1	2	3	4	5						
Ítem 1	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 2	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 3	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 4	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 5	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta

Ítem 6	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 7	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 8	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 9	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 10	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 11	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta

	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 12	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 13	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 14	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 15	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 16	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 17	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta

	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 18	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 19	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 20	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 21	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 22	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta

Ítem 23	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 24	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 25	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 26	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 27	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 28	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta

	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 29	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 30	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 31	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 32	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 33	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 34	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta

	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 35	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 36	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 37	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 38	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 39	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta

	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
Ítem 40	Redacción	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta
	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1	0.032	Si	1	Validez Perfecta

**Fuente:** a. Elaboración propia.



## Anexo 05: Confiabilidad de los instrumentos

### Confiabilidad del instrumento Calidad de capacidad operativa registral

Ítems	Alfa de Cronbach
<b>Productividad</b>	
La unidad de trabajo se ve reflejada en la unión de los integrantes de la Sede Trujillo para atender al público.	0.835
Se verifica la cantidad de producción con la entrega de documentos a tiempo en manos del usuario.	0.835
Se comprueba un servicio brindado de calidad al usuario.	0.835
Se verifica una unidad de producto de calidad emitida por los registradores.	0.856
<i>Alfa de Cronbrach <math>\alpha = 0.847</math>, BUENO</i>	
<b>Especialización</b>	
Existe el dominio del tema por parte de los registradores para atender al público.	0.835
Los registradores cuentan en el campo profesional con experiencia.	0.881
Se verifica profundiza el desarrollo de actividades por parte del personal.	0.835
Existen Especialistas Competentes para el desarrollo de actividades de atención.	0.867
<i>Alfa de Cronbrach <math>\alpha = 0.861</math>, BUENO</i>	
<b>Monitoreo permanente</b>	
Existe un eficiente registro de avances para el personal de planta, a fin de dar un servicio de calidad al usuario.	0.835
Existe la generación de información oportuna, a fin de entregarla al usuario.	0.867
Se verifica que existen Proyectos ejecutados con la finalidad de conseguir una atención de calidad.	0.881
Se comprueba que la programación de etapas se aplica en la Zona Registral n.º V para atender a los usuarios.	0.835
<i>Alfa de Cronbrach <math>\alpha = 0.851</math>, BUENO</i>	
<b>Desarrollo y tecnología</b>	
Se han elaborado Sistemas aplicados para la atención del usuario.	0.835
Existe la mejora de procesos para una atención adecuada al usuario.	0.867
Se ha realizado el diseño de ejecución de servicios novedosos para una correcta atención del	0.835
Se ha verificado la producción de informes en significativas cantidades para una buen atención al	0.862
<i>Alfa de Cronbrach <math>\alpha = 0.850</math>, BUENO</i>	
<b>Mejora en los servicios</b>	
Existe calidad de servicios al momento de la atención a los usuarios.	0.835
El análisis de la información se realiza antes de la entrega de la información al usuario.	0.861
Existe análisis de competencias por parte del empleador hacia su personal registral.	0.835
Existe propuesta de mejoras, a fin de realizar un mejor servicio de atención a los usuarios.	0.881
<i>Alfa de Cronbrach <math>\alpha = 0.844</math>, BUENO</i>	

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.859	20

### Confiabilidad del instrumento satisfacción del usuario

Ítems	Alfa de Cronbach
<b>Tiempo y espera</b>	
Se verifica que el personal atiende a los usuarios en el tiempo exacto.	0.874
Se aprecia que el tiempo de atención es apropiado para los usuarios.	0.874
Se verifica que en la Sede Trujillo, no existen demoras al momento de atender al usuario.	0.874
Se comprueba que el usuario tiende a esperar su turno para ser atendido.	0.892
<i>Alfa de Cronbrach <math>\alpha = 0.878</math>, BUENO</i>	
<b>Seguridad</b>	
Se aplica en la atención a los usuarios con los protocolos respectivos	0.907
Se realiza vigilancia en la custodia de los documentos que solicitan los usuarios.	0.874
Existen fechas de entrega de los documentos, los cuales son apropiados.	0.910
Se comprueba que, las instalaciones eléctricas son seguras a fin de que no se atente contra su vida del usuario.	0.874
<i>Alfa de Cronbrach <math>\alpha = 0.891</math>, BUENO</i>	
<b>Información de ambiente</b>	
Se aplica en la atención a los usuarios con los protocolos respectivos	0.900
Se realiza vigilancia en la custodia de los documentos que solicitan los usuarios.	0.874
Existen fechas de entrega de los documentos, los cuales son apropiados.	0.902
Se comprueba que, las instalaciones eléctricas son seguras a fin de que no se atente contra su vida del usuario.	0.874
<i>Alfa de Cronbrach <math>\alpha = 0.892</math>, BUENO</i>	
<b>Personal</b>	
Existe por parte del usuario una buena percepción de la atención del personal registral.	0.874
Se comprueba rapidez con lo cual el usuario es atendido.	0.900
En la Sede Trujillo, el personal en todo momento atiende al usuario que la documentación que se le entregara este en buenas condiciones	0.874
Se verifica preocupación por parte del personal en mantener los ambientes limpios para el usuario.	0.900
<i>Alfa de Cronbrach <math>\alpha = 0.894</math>, BUENO</i>	
<b>Servicios administrativos</b>	
Se puede apreciar, orden y limpieza en los lugares de atención al usuario por los registradores..	0.895
Se puede comprobar condiciones en que se encuentran los archivos documentarios.	0.874
Se aprecia la existencia de personal de limpieza que se encarga de sacar los residuos de los ambientes	0.894
Se verifica que, el estado del uniforme del personal registral al momento de la atención al usuario, es intachable	0.874
<i>Alfa de Cronbrach <math>\alpha = 0.894</math>, BUENO</i>	

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.892	20

## Anexo N° 06: Ficha técnica de los instrumentos

### Calidad de capacidad operativa registral

FICHA TÉCNICA:	
<b>Nombre:</b>	Cuestionario sobre calidad de capacidad operativa registral
<b>Autor:</b>	Br. Juliana Yesenia Martell Ortiz
<b>Procedencia</b>	Universidad Privada Cesar Vallejo (UCV)
<b>Año de edición:</b>	2020
<b>Dimensiones:</b>	Explora las dimensiones:
	↪ D1: Productividad
	↪ D2: Especialización
	↪ D3: Monitoreo permanente
	↪ D4: Desarrollo y tecnología
	↪ D5: Mejora en los servicios
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Zona Registral N° V - Trujillo
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Duración:</b>	15 minutos (aproximadamente)
<b>Objetivo:</b>	Evaluar la calidad de capacidad operativa registral y sus dimensiones.
<b>Validez:</b>	En cuanto a su validez, el instrumento fue validado por 02 expertos Doctores en Gestión pública y Gobernabilidad y Administración de la Educación .
<b>Confiabilidad:</b>	Análisis de confiabilidad por prueba estadística alfa de Cronbach, el valor es $\alpha = 0.859$
<b>Campo de Aplicación:</b>	Usuarios de la Zona Registral N° V - Trujillo, 2020
<b>Aspectos a Evaluar:</b>	El cuestionario está constituido por 20 ítems distribuidos en 5 dimensiones.
	A continuación, se detalla:
	D1: Productividad (4 ítems)
	D2: Especialización (4 ítems)
	D3: Monitoreo permanente(4 ítems)
	D4: Desarrollo y tecnología (4 ítems)
	D5: Mejora en los servicios (4 ítems)
<b>Calificación:</b>	Siempre (5 puntos)
	Casi siempre (4 puntos)
	A veces (3 puntos)
	Casi nunca (2 puntos)
	Nunca (1 punto)
	Muy Buena [70-77]

<b>Niveles:</b>	Buena [63-69]
	Regular[56-62]
	Mala [50-56]
	Muy Mala [42-49]
<b>Niveles de las dimensiones</b>	<b><i>Productividad</i></b>
	Muy Buena [17-20]
	Buena [13-16]
	Regular[9-12]
	Mala [5-8]
	Muy Mala [0-4]
	<b><i>Especialización</i></b>
	Muy Buena [17-20]
	Buena [13-16]
	Regular[9-12]
	Mala [5-8]
	Muy Mala [0-4]
	<b><i>Monitoreo permanente</i></b>
	Muy Buena [18-21]
	Buena [14-17]
	Regular[10-13]
	Mala [6-9]
	Muy Mala [0-5]
	<b><i>Desarrollo y tecnología</i></b>
	Muy Buena [17-20]
	Buena [13-16]
	Regular[9-12]
	Mala [5-8]
	Muy Mala [0-4]
	<b><i>Mejora en los servicios</i></b>
	Muy Buena [18-21]
	Buena [14-17]
	Regular[10-13]
	Mala [6-9]
	Muy Mala [0-5]

## Satisfacción del usuario

FICHA TÉCNICA:	
<b>Nombre:</b>	Cuestionario sobre satisfacción del usuario
<b>Autor:</b>	Br. Juliana Yesenia Martell Ortiz
<b>Procedencia</b>	Universidad Privada Cesar Vallejo (UCV)
<b>Año de edición:</b>	2020
<b>Dimensiones:</b>	Explora las dimensiones:
	→ D1: Tiempo y espera
	→ D2: Seguridad
	→ D3: Información del ambiente
	→ D4: Personal
	→ D5: Servicios administrativos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Zona Registral N° V - Trujillo
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Duración:</b>	15 minutos (aproximadamente)
<b>Objetivo:</b>	Evaluar satisfacción del usuario sus dimensiones.
<b>Validez:</b>	En cuanto a su validez, el instrumento fue validado por 02 expertos Doctores en Gestión pública y Gobernabilidad y Administración de la Educación .
<b>Confiabilidad:</b>	Análisis de confiabilidad por prueba estadística alfa de Cronbach, el valor es $\alpha = 0.892$
<b>Campo de Aplicación:</b>	Usuarios de la Zona Registral N° V - Trujillo, 2020
<b>Aspectos a Evaluar:</b>	El cuestionario está constituido por 20 ítems distribuidos en 5 dimensiones.
	A continuación, se detalla:
	D1: Tiempo y espera (4 ítems)
	D2: Seguridad (4 ítems)
	D3: Información de ambiente (4 ítems)
	D4: Personal (4 ítems)
	D5: Servicios administrativos (4 ítems)
<b>Calificación:</b>	Siempre (5 puntos)
	Casi siempre (4 puntos)
	A veces (3 puntos)
	Casi nunca (2 puntos)
	Nunca (1 punto)
	Muy Buena [70-77]
	Buena [63-69]
	Regular[56-62]

<b>Niveles:</b>	Mala [50-56]
	Muy Mala [42-49]
<b>Niveles de las dimensiones</b>	<b><i>Productividad</i></b>
	Muy Buena [17-20]
	Bueno [13-16]
	Regular[9-12]
	Mala [5-8]
	Muy Mala [0-4]
	<b><i>Especialización</i></b>
	Muy Buena [17-20]
	Buena [13-16]
	Regular[9-12]
	Mala [5-8]
	Muy Mala [0-4]
	<b><i>Monitoreo permanente</i></b>
	Muy Buena [18-21]
	Buena [14-17]
	Regular[10-13]
	Mala [6-9]
	Muy Mala [0-5]
	<b><i>Desarrollo y tecnología</i></b>
	Muy Buena [17-20]
	Buena [13-16]
	Regular[9-12]
	Mala [5-8]
	Muy Mala [0-4]
	<b><i>Mejora en los servicios</i></b>
	Muy Buena [18-21]
	Buena [14-17]
	Regular[10-13]
	Mala [6-9]
	Muy Mala [0-5]



## ANEXO 07. Instrumentos de medición

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE LA CAPACIDAD OPERATIVA REGISTRAL DE LA ZONA REGISTRAL Nº V-SEDE TRUJILLO, PERIODO 2020.

Nº	ÍTEMS	Respuesta				
		Nunca 1	Casi Nunca 2	Algunas veces 3	La mayoría de veces 4	Siempre 5
<b>Productividad</b>						
1	La unidad de trabajo se ve reflejada en la unión de los integrantes de la Sede Trujillo para atender al público.					
2	Se verifica la cantidad de producción con la entrega de documentos a tiempo en manos del usuario.					
3	Se comprueba un servicio brindado de calidad al usuario.					
4	Se verifica una unidad de producto de calidad emitida por los registradores.					
<b>Especialización</b>						
5	Existe el dominio del tema por parte de los registradores para atender al público.					
6	Los registradores cuentan en el campo profesional con experiencia.					
7	Se verifica profundiza el desarrollo de actividades por parte del personal.					
8	Existen Especialistas Competentes para el desarrollo de actividades de atención.					
<b>Monitoreo permanente</b>						
9	Existe un eficiente registro de avances para el personal de planta, a fin de dar un servicio de calidad al usuario.					
10	Existe la generación de información oportuna, a fin de entregarla al usuario.					
11	Se verifica que existen Proyectos ejecutados con la finalidad de conseguir una atención de calidad.					
12	Se comprueba que la programación de etapas se aplica en la Zona Registral n.º V para atender a los usuarios.					
<b>Desarrollo de tecnología</b>						
13	Se han elaborado Sistemas aplicados para la atención del usuario.					
14	Existe la mejora de procesos para una atención adecuada al usuario.					
15	Se ha realizado el diseño de ejecución de servicios novedosos para una correcta atención del usuario.					
16	Se ha verificado la producción de informes en significativas cantidades para una buen atención al público.					
<b>Mejora en servicios</b>						
17	Existe calidad de servicios al momento de la atención a los usuarios.					
18	El análisis de la información se realiza antes de la entrega de la información al usuario.					
19	Existe análisis de competencias por parte del empleador hacia su personal registral.					
20	Existe propuesta de mejoras, a fin de realizar un mejor servicio de atención a los usuarios.					

Fuente: Elaboración propia.

*¡Muchas gracias por tu apoyo!*

**CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA ZONA REGISTRAL Nº V-SEDE  
TRUJILLO, PERIODO 2020.**

N°	ÍTEMS	Respuesta				
		Nunca 1	Casi Nunca 2	Algunas veces 3	La mayoría de veces 4	Siempre 5
<b>Tiempo y espera</b>						
1	Se verifica que el personal atiende a los usuarios en el tiempo exacto.					
2	Se aprecia que el tiempo de atención es apropiado para los usuarios.					
3	Se verifica que en la Sede Trujillo, no existen demoras al momento de atender al usuario.					
4	Se comprueba que el usuario tiende a esperar su turno para ser atendido.					
<b>Seguridad</b>						
5	Se aplica en la atención a los usuarios con los protocolos respectivos					
6	Se realiza vigilancia en la custodia de los documentos que solicitan los usuarios.					
7	Existen fechas de entrega de los documentos, los cuales son apropiados.					
8	Se comprueba que, las instalaciones eléctricas son seguras a fin de que no se atente contra su vida del usuario.					
<b>Infraestructura de ambientes</b>						
9	En la Sede Trujillo, el estado de los ambientes donde se encuentran los usuarios son seguros.					
10	En la entidad, las condiciones sanitarias de los servicios higiénicos para el uso de los usuarios.					
11	Se verifica que existen sistemas apropiados para el cuidado de los usuarios en las instalaciones.					
12	En la Zona registral n.º 5, se comprueba lugares apropiados para la espera de turno de los usuarios.					
<b>Personal</b>						
13	Existe por parte del usuario una buena percepción de la atención del personal registral.					
14	Se comprueba rapidez con lo cual el usuario es atendido.					
15	En la Sede Trujillo, el personal en todo momento atiende al usuario que la documentación que se le entregara este en buenas condiciones.					
16	Se verifica preocupación por parte del personal en mantener los ambientes limpios para el usuario.					
<b>Servicios administrativos</b>						
17	Se puede apreciar, orden y limpieza en los lugares de atención al usuario por los registradores..					
18	Se puede comprobar condiciones en que se encuentran los archivos documentarios.					
19	Se aprecia la existencia de personal de limpieza que se encarga de sacar los residuos de los ambientes.					
20	Se verifica que, el estado del uniforme del personal registral al momento de la atención al usuario, es intachable.					

*Fuente: Elaboración propia.*

*¡Muchas gracias por tu apoyo!*

ANEXO 08. Base de datos

**Calidad de capacidad operativa registral**

Nro. Observ	Productividad	Especialización	Monitoreo permanente	Desarrollo y tiempo	Mejora en servicios	Variable Indp.
1	1	9	10	12	14	46
2	2	10	14	10	13	49
3	3	9	10	11	15	48
4	4	12	9	9	9	43
5	5	13	13	16	11	58
6	6	9	10	13	9	47
7	7	12	14	5	10	48
8	8	12	9	11	13	53
9	9	12	10	12	17	60
10	10	12	15	12	9	58
11	11	11	8	12	14	56
12	12	11	13	7	11	54
13	13	15	14	17	9	68
14	14	13	9	15	11	62
15	15	12	16	11	12	66
16	16	14	14	8	14	66
17	17	10	15	14	9	65
18	18	9	11	12	16	66
19	19	9	15	15	11	69
20	20	11	12	11	12	66
21	21	12	15	11	12	71
22	22	13	10	9	11	65
23	23	15	14	16	13	81
24	24	8	14	10	9	65
25	25	12	13	12	12	74
26	26	14	12	11	8	71
27	27	15	11	9	9	71
28	28	10	14	13	11	76
29	29	13	13	15	14	84
30	30	11	11	12	15	79
31	31	10	11	14	17	83
32	32	12	14	13	10	81
33	33	15	9	10	14	81
34	34	19	9	11	9	82
35	35	18	13	12	10	88
36	36	8	12	7	14	77

37	37	17	13	10	10	87
38	38	12	14	8	13	85
39	39	11	13	8	10	81
40	40	9	14	13	15	91
41	41	12	14	13	8	88
42	42	8	12	11	10	83
43	43	9	9	6	10	77
44	44	8	12	8	13	85
45	45	11	15	10	15	96
46	46	14	13	12	16	101
47	47	11	9	11	14	92
48	48	8	17	10	10	93
49	49	11	12	8	11	91
50	50	11	12	13	13	99
51	51	13	7	10	12	93
52	52	15	7	14	8	96
53	53	14	16	11	16	110
54	54	13	11	12	13	103
55	55	7	14	13	15	104
56	56	10	14	15	9	104
57	57	10	10	6	12	95
58	58	15	11	6	10	100
59	59	14	10	15	9	107
60	60	8	15	17	12	112
61	61	11	10	11	10	103
62	62	12	10	10	10	104
63	63	7	10	8	7	95
64	64	6	8	12	8	98
65	65	11	12	10	8	106
66	66	13	16	15	9	119
67	67	12	9	15	15	118
68	68	11	12	11	10	112
69	69	11	12	10	7	109
70	70	5	10	11	12	108
71	71	17	9	10	15	122
72	72	8	16	11	17	124
73	73	8	13	12	9	115
74	74	7	15	15	13	124
75	75	12	13	12	12	124
76	76	15	13	12	10	126
77	77	9	9	13	9	117
78	78	14	15	14	11	132
79	79	10	12	12	15	128
80	80	12	7	8	10	117

81	81	16	12	14	17	140
82	82	13	7	9	16	127
83	83	11	10	5	12	121
84	84	11	11	9	12	127
85	85	10	5	9	9	118
86	86	13	11	16	12	138
87	87	14	15	13	9	138
88	88	6	17	13	14	138
89	89	10	15	8	13	135
90	90	15	14	11	8	138
91	91	19	13	13	12	148
92	92	12	11	16	16	147
93	93	13	13	10	12	141
94	94	10	9	13	8	134
95	95	10	13	9	15	142
96	96	16	10	11	8	141
97	97	10	12	10	16	145
98	98	14	11	7	12	142
99	99	11	11	15	13	149
100	100	14	9	17	15	155
101	101	15	14	12	10	152
102	102	14	12	15	13	156
103	103	9	10	12	14	148
104	104	8	11	11	11	145
105	105	9	14	14	10	152
106	106	10	14	14	17	161
107	107	16	10	12	10	155
108	108	16	11	8	14	157
109	109	7	15	6	15	152
110	110	14	12	9	18	163
111	111	13	10	10	14	158
112	112	6	11	7	11	147
113	113	11	9	14	11	158
114	114	15	7	11	16	163
115	115	13	15	12	7	162
116	116	10	9	13	17	165
117	117	10	14	16	10	167
118	118	8	11	17	15	169
119	119	10	9	16	5	159
120	120	11	11	13	11	166
121	121	7	9	9	14	160
122	122	9	12	12	13	168
123	123	12	11	8	14	168
124	124	14	12	10	16	176

125	125	16	14	12	13	180
126	126	14	11	11	9	171
127	127	9	13	14	11	174
128	128	13	14	13	14	182
129	129	12	12	11	13	177
130	130	12	11	14	9	176
131	131	10	12	11	13	177
132	132	10	12	12	10	176
133	133	10	19	11	9	182
134	134	10	16	9	15	184
135	135	14	19	11	12	191
136	136	12	12	11	13	184
137	137	18	11	11	9	186
138	138	7	13	9	16	183
139	139	9	11	13	11	183
140	140	9	12	14	9	184
141	141	11	10	12	12	186
142	142	14	12	14	18	200
143	143	10	16	13	13	195
144	144	11	13	8	10	186
145	145	9	11	10	9	184
146	146	13	14	15	10	198
147	147	4	12	16	16	195
148	148	9	11	12	10	190
149	149	16	18	8	6	197
150	150	12	16	8	13	199
151	151	16	10	14	12	203
152	152	14	11	13	12	202
153	153	6	10	15	8	192
154	154	10	11	9	17	201
155	155	13	11	12	11	202
156	156	15	11	10	11	203
157	157	11	13	12	19	212
158	158	10	11	10	9	198
159	159	12	11	15	11	208
160	160	7	6	11	9	193
161	161	8	11	10	12	202
162	162	14	9	14	12	211
163	163	12	17	13	14	219
164	164	19	12	17	11	223
165	165	7	9	12	10	203
166	166	12	12	17	12	219
167	167	15	10	18	9	219
168	168	13	20	13	10	224

169	169	8	12	14	14	217
170	170	11	11	15	14	221
171	171	12	11	13	6	213
172	172	16	12	13	16	229
173	173	15	10	11	16	225
174	174	16	7	7	10	214
175	175	17	11	10	5	218
176	176	9	17	17	17	236
177	177	10	15	15	10	227
178	178	10	18	8	14	228
179	179	11	13	11	12	226
180	180	10	12	16	15	233
181	181	13	10	10	14	228
182	182	15	9	12	15	233
183	183	11	7	11	14	226
184	184	11	10	12	7	224
185	185	12	8	9	10	224
186	186	11	13	13	13	236
187	187	8	12	13	10	230
188	188	8	6	9	9	220
189	189	16	9	15	10	239
190	190	14	8	8	10	230
191	191	16	12	12	7	238
192	192	15	17	13	15	252
193	193	13	9	16	5	236
194	194	11	10	12	10	237
195	195	10	12	12	9	238
196	196	13	9	10	19	247
197	197	15	12	15	9	248
198	198	14	13	11	13	249
199	199	11	16	10	17	253
200	200	13	16	15	11	255
201	201	15	15	13	7	251
202	202	9	13	10	10	244
203	203	13	12	13	11	252
204	204	11	13	5	10	243
205	205	14	7	10	12	248
206	206	10	13	14	14	257
207	207	11	5	11	14	248
208	208	14	11	12	11	256
209	209	7	13	13	19	261
210	210	8	10	9	10	247
211	211	15	8	11	10	255
212	212	9	10	12	10	253

213	213	8	13	6	12	252
214	214	14	15	10	13	266
215	215	10	14	10	12	261
216	216	14	6	6	16	258
217	217	9	10	14	10	260
218	218	11	15	13	8	265
219	219	14	11	11	10	265
220	220	9	11	12	12	264
221	221	9	12	16	10	268
222	222	17	12	12	13	276
223	223	14	13	9	11	270
224	224	17	19	10	15	285
225	225	9	9	4	9	256
226	226	10	9	17	15	277
227	227	10	19	16	11	283
228	228	15	11	13	13	280
229	229	9	12	15	15	280
230	230	13	14	12	12	281
231	231	12	7	13	11	274
232	232	9	11	12	11	275
233	233	11	12	17	11	284
234	234	15	14	17	12	292
235	235	11	12	13	15	286
236	236	14	10	12	8	280
237	237	17	15	16	10	295
238	238	10	10	13	12	283
239	239	10	9	10	13	281
240	240	7	10	15	11	283
241	241	7	10	14	11	283
242	242	15	15	11	7	290
243	243	12	14	11	12	292



## SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nro. Observ	Tiempo y espera	Seguridad	Información de ambiente	Personal	Servicios administrativo	Variable Dependiente
1	11	15	15	11	10	62
2	7	18	13	17	11	66
3	14	10	12	11	13	60
4	8	12	11	10	13	54
5	6	16	11	9	14	56
6	16	9	9	13	14	61
7	14	12	13	14	9	62
8	15	14	7	17	11	64
9	9	13	13	13	18	66
10	13	12	17	13	11	66
11	6	13	11	13	14	57
12	17	9	17	17	10	70
13	15	10	10	11	12	58
14	10	4	13	13	8	48
15	11	13	11	10	11	56
16	14	14	13	11	15	67
17	13	12	14	14	14	67
18	9	11	14	11	13	58
19	15	15	11	10	8	59
20	9	13	16	12	10	60
21	10	10	12	11	6	49
22	14	14	12	9	13	62
23	14	10	8	11	11	54
24	13	10	14	12	16	65
25	14	12	12	15	18	71
26	16	16	14	7	15	68
27	13	12	13	11	7	56
28	11	12	8	14	11	56
29	9	12	13	13	14	61
30	18	9	12	8	12	59
31	14	10	15	12	15	66
32	11	13	14	12	15	65
33	11	17	11	10	12	61
34	7	15	12	10	9	53
35	11	9	11	12	16	59
36	13	14	10	12	10	59
37	11	8	13	17	13	62
38	15	10	11	18	12	66
39	15	17	8	16	15	71
40	8	10	15	13	11	57

41	15	17	10	11	11	64
42	17	7	11	16	16	67
43	9	11	11	11	17	59
44	11	13	13	13	13	63
45	8	16	10	9	12	55
46	18	14	12	10	17	71
47	15	12	10	9	13	59
48	18	10	15	11	12	66
49	10	11	14	14	8	57
50	14	18	7	11	15	65
51	14	15	12	12	8	61
52	9	15	11	14	11	60
53	10	8	14	9	10	51
54	9	12	16	10	9	56
55	11	13	15	9	9	57
56	10	12	13	10	7	52
57	13	11	13	12	10	59
58	10	13	13	13	12	61
59	9	12	10	15	10	56
60	17	10	16	16	6	65
61	13	12	9	11	9	54
62	13	13	8	14	14	62
63	16	12	17	11	9	65
64	17	14	10	9	14	64
65	17	10	10	11	16	64
66	11	12	13	9	11	56
67	10	9	13	16	14	62
68	12	12	9	12	12	57
69	11	13	13	13	17	67
70	13	14	15	13	11	66
71	12	14	15	10	14	65
72	12	12	6	10	11	51
73	11	12	14	11	10	58
74	14	14	10	13	12	63
75	16	11	14	16	14	71
76	11	12	9	15	10	57
77	12	15	11	10	16	64
78	15	11	16	11	9	62
79	9	12	12	8	12	53
80	13	10	10	14	10	57
81	15	16	14	7	12	64
82	12	9	9	9	14	53
83	14	10	15	9	11	59
84	11	10	13	8	13	55

85	11	16	10	11	10	58
86	12	14	11	10	9	56
87	14	15	12	7	11	59
88	9	14	16	13	9	61
89	11	11	17	12	14	65
90	9	8	14	14	11	56
91	11	8	12	15	9	55
92	12	10	13	11	8	54
93	17	11	14	14	10	66
94	11	11	15	8	12	57
95	16	7	12	12	8	55
96	10	12	16	10	14	62
97	16	14	17	9	18	74
98	13	11	15	11	15	65
99	11	12	12	11	10	56
100	12	9	9	13	11	54
101	16	14	11	14	12	67
102	9	7	13	18	8	55
103	19	11	12	11	15	68
104	10	18	15	9	12	64
105	11	14	12	11	16	64
106	15	13	10	5	11	54
107	15	6	13	15	15	64
108	13	14	13	12	12	64
109	7	8	14	9	10	48
110	15	12	12	13	10	62
111	15	14	13	13	16	71
112	13	9	14	13	11	60
113	18	13	14	11	12	68
114	15	15	18	15	6	69
115	12	15	17	10	12	66
116	12	11	10	11	15	59
117	8	12	10	10	11	51
118	11	10	10	8	9	48
119	14	16	14	14	10	68
120	7	12	12	11	12	54
121	11	12	11	8	18	60
122	5	13	14	8	15	55
123	12	9	13	11	8	53
124	14	12	9	11	13	59
125	17	12	12	8	11	60
126	15	12	14	7	6	54
127	4	12	13	9	13	51
128	9	9	11	14	17	60

129	15	11	12	14	7	59
130	16	14	10	12	12	64
131	9	9	12	13	16	59
132	11	11	11	15	10	58
133	11	14	9	8	14	56
134	9	8	12	14	12	55
135	9	16	12	13	9	59
136	13	14	11	12	18	68
137	15	18	10	17	12	72
138	11	16	11	9	15	62
139	9	10	16	8	8	51
140	13	17	14	16	12	72
141	9	5	11	14	16	55
142	11	12	13	12	10	58
143	8	10	13	11	10	52
144	10	11	16	7	6	50
145	13	11	11	11	9	55
146	11	13	15	10	8	57
147	11	10	12	11	12	56
148	16	11	13	10	8	58
149	14	10	17	12	12	65
150	8	11	8	12	10	49
151	9	16	14	10	15	64
152	12	9	12	15	7	55
153	14	12	12	16	9	63
154	14	9	13	14	12	62
155	11	17	17	6	13	64
156	13	14	13	10	9	59
157	11	11	14	11	13	60
158	10	13	16	19	16	74
159	7	13	8	14	9	51
160	17	10	16	13	11	67
161	11	11	13	10	7	52
162	11	13	14	13	15	66
163	14	13	8	10	8	53
164	14	11	12	15	13	65
165	11	9	13	13	8	54
166	10	9	8	12	13	52
167	9	16	14	10	18	67
168	7	5	14	13	8	47
169	18	11	17	12	14	72
170	13	10	12	10	11	56
171	11	15	10	10	15	61
172	14	7	11	14	12	58

173	12	10	11	14	13	60
174	15	7	12	12	13	59
175	10	12	8	10	9	49
176	11	9	15	12	7	54
177	12	10	13	10	13	58
178	10	9	12	11	10	52
179	15	15	11	13	15	69
180	12	12	12	16	11	63
181	10	17	10	16	11	64
182	14	15	9	14	11	63
183	7	11	11	11	9	49
184	10	17	13	8	11	59
185	13	12	12	12	10	59
186	13	12	14	8	12	59
187	10	7	16	13	10	56
188	12	17	8	13	17	67
189	18	11	11	14	11	65
190	5	15	13	10	11	54
191	17	12	15	15	17	76
192	10	12	9	12	13	56
193	12	14	13	12	9	60
194	12	8	16	14	16	66
195	11	11	12	6	11	51
196	11	13	9	9	8	50
197	14	14	16	9	12	65
198	8	18	6	14	10	56
199	16	13	8	8	8	53
200	12	9	15	14	13	63
201	11	12	13	8	10	54
202	10	18	13	11	15	67
203	8	12	12	10	13	55
204	8	14	16	11	16	65
205	15	11	10	12	11	59
206	18	11	15	7	12	63
207	8	17	10	8	6	49
208	9	9	12	7	14	51
209	11	10	17	14	9	61
210	12	16	15	14	15	72
211	12	13	9	12	13	59
212	8	18	13	14	7	60
213	9	10	17	10	11	57
214	16	12	16	12	9	65
215	18	8	9	10	12	57
216	15	11	11	13	9	59

217	15	15	7	11	7	55
218	18	9	8	14	15	64
219	11	12	11	12	11	57
220	11	12	8	17	16	64
221	10	9	8	15	10	52
222	15	11	9	9	11	55
223	14	15	6	6	15	56
224	16	11	6	11	11	55
225	7	15	16	10	11	59
226	8	7	14	10	7	46
227	9	8	12	15	15	59
228	11	15	11	10	10	57
229	16	10	11	11	14	62
230	7	14	12	11	14	58
231	12	7	11	10	16	56
232	11	11	18	14	14	68
233	15	12	15	17	6	65
234	16	13	13	12	11	65
235	16	13	16	9	13	67
236	9	11	15	15	11	61
237	15	14	17	11	15	72
238	14	10	12	10	14	60
239	17	9	11	10	13	60
240	15	11	13	13	10	62
241	11	8	16	13	13	61
242	7	15	8	16	14	60
243	11	5	11	11	9	47